



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

SEGUROS ORIENTE
2011



1.1, INS1

Presentación del Presidente

La filosofía de Seguros Oriente está basada en un enfoque de servicio a toda la comunidad y a los que nos rodean, por ello nos esforzamos constantemente en mantener la sostenibilidad de la empresa y cuidar nuestros valores.

La solidaridad es uno de los principales cimientos de nuestra industria, por lo que nuestras actividades se fundamentan en el cumplimiento de este principio que se basa en la ética y la moral. El respeto también es parte de nuestra cultura, por ende somos transparentes en lo que hacemos y decimos.

Como la familia que somos acogemos a todos nuestros colaboradores y centramos nuestras relaciones internas en la generosidad. Esto se visibiliza con la dirección de la empresa y su enfoque en brindar un servicio responsable y confiable. Inculcamos también el trabajo en equipo, el cual se basa en aprender a compartir con los demás.

En Seguros Oriente contamos con un sólido sustento que nos permite enfrentar un cambiante mercado político, económico y social, garantizando la permanencia económica del negocio. Para lograrlo, la estrategia se enfoca en diversificar el riesgo, desarrollar nuevos segmentos de mercado y generar productos y estrategias. Además, nos enfocamos en que todo lo que hacemos hoy, sea sustentable en el tiempo, así, las campañas que emprendemos deben tener un menor costo, pero lograr un mayor impacto. Ese es nuestro reto y para ello desarrollamos estrategias en varios ámbitos, manteniendo el respeto a las leyes y normas.

Como parte de nuestro creciente compromiso con la responsabilidad social, nos preocupamos cada día más por el medio ambiente, y para materializar este compromiso registramos la marca "Yo Pienso Verde", que no son solo palabras, es un hecho que se concreta con las campañas ecológicas y proyectos en beneficio del medio ambiente que realiza Seguros

Oriente. Para actuar de una manera ecológica, primero debemos iniciar en casa, por esto buscamos que todos nuestros empleados tengan un pensamiento verde.

En el ámbito social, actualmente impulsamos varios proyectos. Entre ellos están, el rescatar la Fundación Compartir, que ayuda a niños especiales y el apadrinamiento de los niños de la comunidad de Uyachúl por parte del personal de Seguros Oriente, quienes están comprometidos con este proyecto y cuya participación es voluntaria. Además de desarrollar obra social y ecológica, queremos involucrar en nuestra labor a nuestros clientes, agentes (brokers) y proveedores, con el objetivo de crear una conciencia social y ecológica dentro y fuera de nuestra empresa.

Así, enmarcados en estos principios, hemos logrado tener una participación activa con la comunidad, prestando ayuda social en talleres, casas comunales y escuelas, patrocinando planes de ahorro y crédito y apoyando las actividades deportivas vinculadas al cuidado del medio ambiente. Como consecuencia, en nuestros años de servicio a la comunidad, el manejo responsable de recursos ha sido una de nuestras cartas de presentación.



Marcelo Moreno
Presidente

1.2

Presentación del Gerente General

Somos una empresa cuyo negocio se basa en la ética y el cumplimiento de nuestros compromisos. Nuestra filosofía empresarial, consciente de la realidad social, económica y ambiental, nos define como una Empresa Socialmente Responsable.

Frente a un escenario de constante crecimiento de la economía y la industria en nuestro país, Seguros Oriente se ha posicionado como jugador clave en el mercado alcanzando una posición importante y competitiva, con una interesante cobertura a Nivel Nacional. Nuestra estrategia se enfoca en diversificar el riesgo y crecer, desarrollando nuevos segmentos de mercado.

Dentro de la compañía buscamos siempre velar por la calidad y bienestar de cada una de las personas que forman parte de la empresa, con esto seguimos alineándonos a los objetivos y estrategias de la compañía, comprometiéndonos en su crecimiento tanto personal como profesional y garantizando sus derechos como seres humanos.

Seguros Oriente desarrolló su Código de Ética que fue difundido a todo el personal como parte de una importante campaña de protección a los valores y principios para manejar un negocio transparente. Para demostrar nuestro creciente compromiso con la sociedad y la empresa, se inició un importante proyecto social de diagnóstico e implementación de una cultura de Responsabilidad Social Empresarial con asesoría internacional.

Día tras día continuamos planteándonos nuevas metas para cumplir con las más altas expectativas de los socios, clientes, colaboradores y todos los relacionados con la empresa. Buscamos seguir consolidándonos en el mercado en las líneas de negocio que nos dan rentabilidad y en las cuales Seguros Oriente está bien posicionado.

Mantenemos una sólida relación con las principales empresas Corredoras de Seguros del país, lo cual nos ha permitido captar importantes negocios y afianzar nuestro posicionamiento en el mercado. Además, continuamos en el creciente desarrollo del negocio individual masivo que incluye nuestra propia red de centros de servicio, microseguros y medios virtuales alternativos de comercialización, que nos permiten llegar a mercados no atendidos.

Ha sido un trabajo de muchos años de esfuerzo, por lo cual agradezco el total compromiso, trabajo y lealtad de cada uno de mis colaboradores, al presidente por su invaluable consejo y apoyo, a los señores miembros del directorio por su aporte permanente y su guía. A los accionistas por su total confianza. A mis hijos, que son la razón de mi vida. Y a Dios, quien me sostiene.



Julio Moreno
Gerente General



ALCANCE DE LA MEMORIA





RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL SEGUROS ORIENTE

RSC1

Para Seguros Oriente la Responsabilidad Social Empresarial es parte de su filosofía, de sus valores y de su historia ya que nace desde la familia Moreno Espinosa quienes durante toda su vida han realizado prácticas de Responsabilidad Social y ahora comparten dicha cultura con toda la organización, sus empleados, clientes, proveedores y Socios Estratégicos.

RSC3, 3.9, 3.13

La Memoria de Sostenibilidad 2011 de Seguros Oriente está alineada a los parámetros de cumplimiento de la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y su suplemento sectorial para el sector financiero (FSSS).

Para la realización de esta memoria no se realizó un informe de revisión por parte de un auditor externo sobre el número y horas de auditorías del cumplimiento de la política de Responsabilidad Social.

En la próxima publicación de la Memoria de Seguros Oriente (2012-2013) se espera incorporar tanto una auditoría externa, como los parámetros de cumplimiento del Pacto Global y la ISO 26000.

3.1, 3.2, 3.3, 3.10, 3.11

PARÁMETROS DEL REPORTE

La información que se presenta en esta primera Memoria de Sostenibilidad de Seguros Oriente, abarca el período correspondiente entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2011.

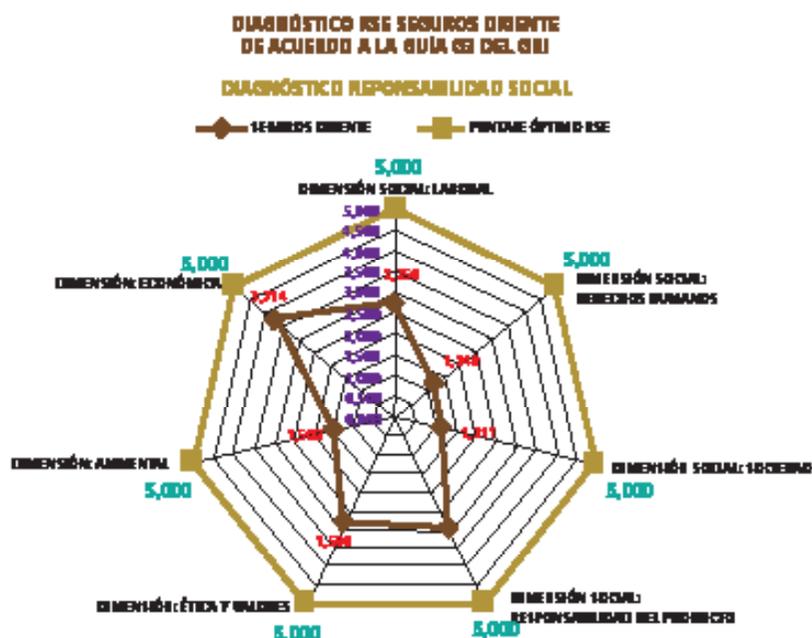
Al ser esta la primera Memoria de Sostenibilidad que presenta Seguros Oriente, no existen redeclaraciones ni cambios significativos con relación a memorias anteriores. Las próximas publicaciones de este reporte de responsabilidad social se realizarán cada dos años.

3.5

Contenido de la Memoria

Al ser nuestra primera memoria de sostenibilidad el trabajo se ha dividido en las siguientes etapas:

- Diagnóstico: Se identificó la situación real actual con la situación ideal y se analizaron las oportunidades de mejora.
- Planificación: Se identificaron a los líderes de cada área, se establecieron plazos y fechas límite para el cumplimiento de las tareas de todo el equipo.





- Ejecución del Plan: Se ejecutó el plan de acción con reportes de cumplimiento y reuniones periódicas para informar el avance de la ejecución del plan.
- Elaboración de la Memoria: Se recolectó la información necesaria de cada Dimensión, con lo que se procedió a la elaboración y redacción de este documento.

RSC2

El compromiso de Seguros Oriente como empresa, consciente de la realidad social, económica y ambiental, nos lleva a estructurarnos internamente con el fin de que cada dimensión tenga un equipo de trabajo que dé cumplimiento a todos los aspectos y exigencias necesarias para lograr los objetivos de ser y mantenernos como una empresa socialmente responsable.

DIMENSIÓN	LÍDER
Laboral	Jeanneth Argüello
Económica	María Belén Garcés
Sociedad	Mauricio Moreno
Ambiental	Gioconda Orbe
Ética	Erika Brito
Derechos Humanos	Marielena Zary
Responsabilidad del Producto	Gizella Greene

Una vez identificados los diferentes equipos para cada Dimensión, se procedió a reunir minuciosamente toda la información requerida para la calificación. Se ha seguido paso a paso las instrucciones para elaborar cada tarea solicitada. El proceso siguió mecanismos para comunicar el desempeño de Seguros Oriente, buscando que la elaboración de esta memoria llegue a ser una práctica común para crear vínculos de confianza con los empleados y los grupos de interés.

2.5, 3.6

Cobertura de la Memoria

El Ecuador es el único país en donde opera Seguros Oriente con cobertura nacional.

Las técnicas de medición utilizadas para reportar los datos que se emplearán en esta memoria van de acuerdo a los protocolos de indicadores establecidos por la Guía G3.1 del GRI.

3.12

Índice de Contenidos

El contenido de esta Memoria de Sostenibilidad plasma los requerimientos, mejoras y avances que Seguros Oriente ha recopilado, formalizado e implementado durante este período con la finalidad de reducir la brecha determinada en el diagnóstico inicial realizado.

El índice de contenidos (G3.1 Content Index – Financial Services Sector Supplement) se encuentra en la página 86.

3.4

Punto de contacto

Para mayor información acerca del contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2011 de Seguros Oriente, favor contactarse con:

Gizella Greene, Directora de Mercadeo:
ggreene@segurosorientec.com

María José Carrión, Comunicación y RSE:
mccarrion@segurosorientec.com

O al correo:
rse@segurosorientec.com

3.7

Para Seguros Oriente, la elaboración de esta Memoria fue un reto ya que estructuró y formalizó la filosofía, gestión e iniciativas aisladas que realizaba antes esta empresa, en un documento. A partir de ahora, formalmente se puede considerar a Seguros Oriente como una Compañía Socialmente Responsable. Actualmente en América Latina han surgido tendencias cada vez más enfocadas hacia la publicación de Memorias de Sostenibilidad Social de las empresas y esto nos impulsó a formalizar nuestra gestión y comunicación efectiva con los grupos de interés en los diferentes ámbitos de RSE.





LA COMPAÑÍA

2.1, 2.6, 4.8, ET9.3

RESEÑA HISTÓRICA E IDENTIDAD CORPORATIVA

Seguros Oriente S.A. es una Sociedad Anónima, constituida al amparo de las leyes ecuatorianas, con más de 30 años en el mercado.

En el año 2000, es comprada y reestructurada con la actual administración cuyo criterio de crecimiento y desarrollo está apalancado en un solo grupo familiar.

Por su visión a largo plazo, Seguros Oriente mantiene alianzas con un creciente número de prestigiosas empresas Corredoras de Seguros y el sólido respaldo de las principales Compañías Reaseguradoras del mundo.

El logotipo de Seguros Oriente renace con una filosofía de servicio, claridad y transparencia, que a través del mismo transmite conceptos que describen el carácter de la compañía: innovación, vanguardia, tecnología, simplicidad y modernidad.



Misión:

Seguros Oriente ofrece tranquilidad a sus clientes resguardando su patrimonio ante riesgos futuros.

Visión:

Somos una empresa de seguros transparente, confiable y con enfoque social; pionera en la creación de productos y servicios rentables y vanguardistas, que cuenta con un equipo capacitado, comprometido, que está cerca de nuestros clientes superando sus expectativas, con una perspectiva de continuidad y desarrollo para sus accionistas y la sociedad.



Legal

SEGUROS ORIENTE
siempre cubierto







Código de Ética: Seguros Oriente tiene como objetivo garantizar que la actividad de la empresa se encuentre enmarcada con un código que garantice seguridad y transparencia, cumpliendo así los principales valores de la aseguradora que son la honestidad, integridad y buena fe en la relación de las actividades y así mantener la confianza y la credibilidad de los clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, entidades de control, entre otros.

El código de ética y conducto, establece las normas y principios éticos que serán practicados por todos los colaboradores de Seguros Oriente y que servirán de referencia sobre la conducta que cada uno deberá mostrar en el trato con los clientes internos, externos y terceros.

Se define los siguientes Principios Básicos:

- Confidencialidad
- Responsabilidad, Eficiencia y Diligencia
- Prevención de Lavado de Activos
- Cumplimiento y observancia de la Legislación vigente
- Trato igualitario, no discriminación y tolerancia
- Respeto
- Lealtad

- Honestidad
- Equidad
- Conflicto de Intereses

Principios Destacados:

- **Respeto:** Para Seguros Oriente el respeto es la consideración por el valor inherente de cada persona.
- **Lealtad:** Actuar con verdad, fidelidad y honor, acatando los principios que rigen la actividad de la empresa, tener una actitud propositiva, de apertura al cambio y trabajar con espíritu constante de asesoramiento, colaboración y cooperación.
- **Honestidad:** Actuar con transparencia, recto proceder, elevado sentido de responsabilidad y profesionalismo, con el objeto de responder a la confianza que la sociedad y los clientes han depositado en Seguros Oriente.
- **Equidad:** Mantener y elevado nivel de justicia y respeto mutuo en las relaciones con las diferentes personas o entidades con las que interactúa Seguros Oriente en su gestión interna y externa.

2.8

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN A DICIEMBRE DEL 2011:

Colaboradores en Seguros Oriente:	178 Nacional
Ventas Netas:	\$ 31.360.215,92
Capital Total:	\$ 1.162.021,18
Activos Totales:	\$ 21.770.509,88
Patrimonio:	\$ 5.228.376,90

2.3

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Seguros Oriente está conformada de la siguiente manera:



2.9

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN DURANTE EL 2011

Durante el año 2011, Seguros Oriente ha atravesado un profundo cambio estructural consolidando una clara visión hacia cuatro unidades en proceso permanente de robustecimiento que son: Negocios, Operaciones, Administrativo-Financiero y Riesgos-Cumplimiento. Dentro de la estrategia global, se ha incorporado el concepto de Calidad de Servicio con especial énfasis en Servicio al Cliente, Negocios y

Operaciones, como puntal diferenciador en el mercado. Además, en el año 2011 se ha venido consolidando la administración del talento humano con el desarrollo del departamento de recursos humanos, especializado en velar por la calidad y bienestar del recurso más importante, alineado siempre a los objetivos y estrategias de la Compañía.

4.1, 4.2, 4.3, LA13

GOBIERNO CORPORATIVO

A pesar que actualmente Seguros Oriente, no cuenta con procedimientos formal-

mente establecidos bajo la estructura y visión de un Gobierno Corporativo, la compañía trabaja con un esquema de Directorio Ejecutivo. Dentro de su dinámica de trabajo, periódicamente mantiene reuniones, en las cuales analiza los resultados de la gestión y desempeño económico de la compañía, como parte de este análisis se incorporan factores que consideran potenciales riesgos y oportunidades para el negocio. Los miembros del directorio son muy respetuosos y consecuentes en sus deliberaciones con la normativa que rige la actividad en la que nos encontramos.



Miembros del Directorio

Gobierno Corporativo	Cargo	Edad	Género
Marcelo Moreno Montiel	Presidente del Directorio - Ejecutivo	>50 años	Masculino
Julio Moreno Espinosa	Secretario - Ejecutivo	30-50 años	Masculino
Alfonso Espinosa Serrano	Director Principal - Independiente	30-50 años	Masculino
José Rafael Terán Egas	Director Principal - Independiente	>50 años	Masculino
José Eduardo Villaquirán Lebed	Director Principal - Independiente	>50 años	Masculino
Armando José Rodas Espinel	Director Principal - Independiente	30-50 años	Masculino

Marcelo Moreno Montiel además de ser parte del Directorio, es Presidente de Seguros Oriente, al igual que Julio Moreno Espinosa, además de ser miembro del Directorio, cumple la función de Gerente General de Seguros Oriente.

Temática del Directorio

- 1.- Estados financieros.
- 2.- Siniestralidad.
- 3.- Posicionamiento de mercado.
- 4.- Situaciones políticas.
- 5.- Comercialización y oportunidades de negocio.
- 6.- Mercadeo y Publicidad.
- 7.- Responsabilidad Social.

Principales Funciones de los Miembros del Directorio:

- Nombrar al Presidente y al Gerente General de la Compañía.
- Nombrar Gerentes de Sucursal y/o Agencias.
- Dictar las normas de carácter general relativas al régimen interno, y al manejo de capital, haberes, propiedades, operaciones y negocios de esta sociedad.
- Aprobar el presupuesto de gastos e ingresos del ejercicio económico respectivo, estado de pérdidas y ganancias, además del balance general presentado por la Gerencia General.
- Autorizar al Presidente y/o Gerente General para que adquieran, enajenen comprometan o graven bienes muebles o inmuebles de la Compañía.
- Autorizar préstamos o inversiones de la Compañía.
- Autorizar los ramos de seguros o reaseguros en que intervendrá la Compañía.
- Solicitar a la Junta General autorización para la cesión de los negocios, previa anuencia de la Superintendencia de Bancos.

Principales Funciones del Gerente General:

- Ejercer la representación legal, jurídica y extrajudicial de Seguros Oriente S.A.
- Dirigir los negocios, operaciones y la marcha administrativa de la sociedad.
- Celebrar y ejecutar los convenios y contratos.
- Promover la celebración de contratos de Seguros directamente o por medio de agentes corredores o agencias asesoras productoras de seguros.
- Hacer los nombramientos y remociones de funcionarios y empleados.
- Presentar informe anual de actividades sobre el correspondiente ejercicio económico.
- Firmar junto con el Contador los balances y estados financieros de la Compañía.
- Elaborar el presupuesto anual y el plan general de actividades de la Compañía .





Testimonio RAFAEL TERÁN



Yo he tenido una gran experiencia con Seguros Oriente por más de 15 años, es una empresa que tiene muy claros sus objetivos y su rol dentro del país. He comprobado el crecimiento que ha tenido y puedo ver que dentro del mercado de seguros tiene un nivel bastante importante y una posición relevante. Cuenta con profesionales jóvenes muy capaces y preparados, además hay que resaltar la capacitación que se les brinda a todos sus colaboradores. Una de las cualidades que he visto en el personal es su gran calidad humana, la misma que lo transmite a sus clientes. Considero un valor importante de esta compañía su preocupación por buscar nuevos productos que se consideran convenientes para la sociedad y los proyectos en beneficio del medio ambiente.

Principales Funciones del Oficial de Cumplimiento:

Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles internos en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, por parte de todos y cada uno de los miembros de la empresa.

Principales Funciones del Oficial de Los Auditores Externos:

- Auditar las operaciones de la compañía al final de cada ejercicio económico respectivo.
- Emitir el informe y el dictamen respectivo.
- Supervisar que la compañía cumpla a cabalidad las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Controlar que las operaciones de la compañía se efectúen de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, de la Unidad de Inteligencia Financiera, del SRI y demás organismos de control.

4.5, INT4, ET8.1

Remuneración del Directorio

Actualmente los miembros del Directorio de la compañía reciben una remuneración simbólica por su participación y aporte en cada sesión de directorio. Seguros Oriente S.A. procura que los actuales miembros del directorio se caractericen por tener un perfil profesional con experiencia en los ámbitos directivos y de gestión. Además se busca que sean conscientes y sensibles a las características y realidades del sector en donde opera la compañía.

Seguros Oriente actualmente se encuentra analizando la posibilidad de que exista una remuneración variable de los miembros del Directorio, que tenga relación con su involucramiento en el desempeño Económico, Social y Ambiental de la Organización.

4.4

Comunicación con el Directorio

En Seguros Oriente, los directores de cada área presentan información de los avances, gestiones y cumplimiento de los proyectos en desarrollo para la reunión mensual de Directorio, de igual manera, a través de este canal se direccionan las recomendaciones que se generan en beneficio de la compañía.

4.9, ET9.1, ET9.2, ET9.4, FS5

Principios de desempeño Económico, Social y Ambiental

La organización se ha caracterizado por hacer labores sociales o de interés público permanentemente. Esto bajo un principio ético por el cual todos los involucrados participan activamente en estos proyectos. Sin embargo, no se ha formalizado hasta la fecha este involucramiento y apoyo.

Para ejemplificar el tema, la compañía da soporte formalmente, con actividades programadas, a varias instituciones sociales (Por ejemplo a Caritas) donde la presidencia del directorio es la responsable de su gestión.

Para supervisar la identificación y gestión del desempeño Económico, Social y Ambiental, la organización creará un Comité de Responsabilidad Social Empresarial el cual será integrado por el líder de cada dimensión más integrantes del Directorio que velen por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

El plan de acción de Responsabilidad Social Empresarial se presentará al Directorio y se monitoreará mensualmente su cumplimiento, garantizando que todas las dimensiones estén consideradas y aplicadas de acuerdo a lo proyectado.

4.6, ET8.2

Conflicto de interés

Con el fin de prevenir, manejar y divulgar los posibles conflictos de interés que puedan presentarse entre los miembros del Gobierno Corporativo se deberán manejar mecanismos efectivos de control que consideren al menos los siguientes temas:

- Utilización indebida de información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
- Proselitismo político aprovechando un cargo, posición o relaciones con la sociedad.
- Conflictos de interés que pudieran estar en curso, los cuales deberán ser revelados por los Directores.

Se establecerá un manual de políticas para la administración, prevención y solución de conflictos de interés en busca de un Buen Gobierno Corporativo.

4.7, ET8.3

Evaluación del Gobierno Corporativo

Dada la necesidad de involucramiento por parte de los directores en las decisiones corporativas, así como la formalización de varios procedimientos por nuevas regulaciones, Seguros Oriente está consciente de la necesidad de un cambio de Gobierno Corporativo donde





se busque expertos en distintas áreas de conocimiento financiero, político, económico, de recursos humanos, seguros, y trabajo social.

Para determinar el conocimiento de los máximos miembros del gobierno corporativo y para guiar la estrategia de la organización en tópicos económicos, medioambientales y sociales, se busca establecer el Directorio de la siguiente manera:

1. Cada accionista o grupo de accionistas tiene derecho proporcional al número de acciones que le corresponda.
2. Estos directores deberán cumplir con todos los requerimientos de ley establecidos en el reglamento que regula las normas para la selección de directores.
3. Los directores deben cumplir con un perfil determinado por los accionistas.
 - a. Deben ser hombres o mujeres con títulos universitarios.
 - b. No mantener una actividad política activa.
 - c. No mantener cargos de tipo político.
 - d. Ser expertos en sus respectivas áreas de desarrollo profesional (financiero, político, social, etc.) y que tengan conocimiento en el área financiera y de seguros.

[2.2](#), [2.4](#), [2.7](#), [3.8](#)

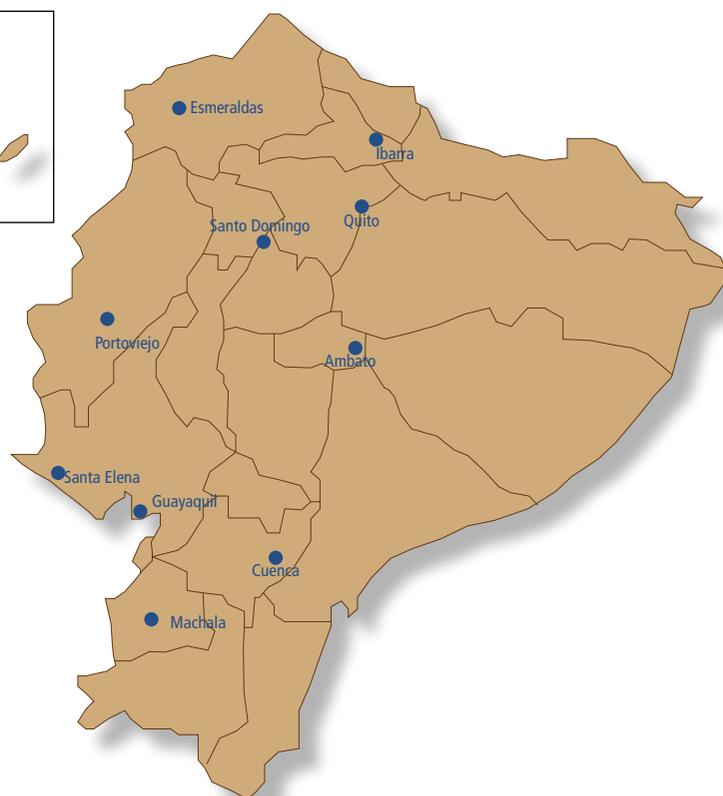
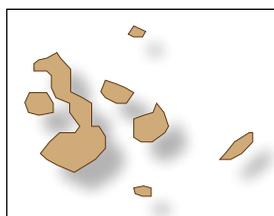
COBERTURA GEOGRÁFICA

SEGUROS ORIENTE es una aseguradora que opera cuya operación principal se encuentra en Quito y Guayaquil, está especializada en Fianzas y Vehículos, ofreciendo además otros Ramos Generales, Técnicos y Soat.

La Matriz está ubicada en Quito, Ecuador, en la Avenida República de El Salvador N35-40 y Portugal, Edf. Athos. La sucursal se encuentra ubicada en Guayaquil y adicionalmente existen puntos de servicio en varias ciudades a nivel nacional.

Desde el año 2008, gracias a las nuevas formas de comercializar seguros a través de canales alternativos y con puntos de servicio a nivel nacional se incrementó la producción en nuevos segmentos de mercado. En estos puntos de atención, además de poder adquirir sus seguros, los clientes de Seguros Oriente cuentan con los siguientes servicios:

- Información de primer nivel
- Cotización y venta de pólizas
- Entrega de pólizas
- Inspecciones
- Aviso de siniestros.



En el año 2009 se consolida la Red de Puntos de Servicio y talleres autorizados también en todo el país, para brindar mayor cobertura y acceso a los clientes. Aquí podrán realizar su aviso de siniestro, sin necesidad de acercarse a la aseguradora.

Seguros Oriente cuenta con alianzas en todo el Ecuador, quienes son socios estratégicos que realizan el recaudo por la venta de SOAT con obligaciones y deberes a nivel nacional.





TRANSPARENCIA

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

ET2.1

Tratados Internacionales.

El giro de negocio de Seguros Oriente S.A. se circunscribe al mercado nacional. Esta actividad es regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Por ello nos regimos por completo a su normativa. En este caso no aplican los tratados internacionales para nuestra actividad, por no ser de aplicación directa para las compañías de seguros. Cualquier especificación al respecto, que se instaure en uno de ellos, deberá verse reflejada en las normas emitidas por la entidad de control.

ET1.1

Matriz de cumplimiento legal.

Para Seguros Oriente es clave el cumplimiento de las leyes y normas que regulan nuestra actividad. Nos regimos en el Ámbito General de la Compañía bajo la Constitución de la República, la Ley General de Seguros y su Reglamento, el Código del Comercio, las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, la Ley de Compañías, el Código Civil y el Código de Procedimiento Civil. Además cumplimos con ocho leyes y reglamentos, más catorce ordenanzas en el Ámbito Tributario, cuatro leyes y reglamentos en el Ámbito Laboral y de Seguridad Social y once leyes y reglamentos en el Ámbito de Funcionamiento del Producto.

MATRIZ DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO LEGAL

AMBITO DE ACCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Funcionamiento General de la Compañía	100%
Cumplimiento Tributario	41%
Cumplimiento Laboral y de Seguridad Social	100%
Funcionamiento de Producto	100%

Testimonio JOSÉ LUIS MURILLO THB Re-Innovation S.A.

Para THB Re-Innovation S.A. es muy grato contar con un cliente como Seguros Oriente, una empresa que ha demostrado en todas sus actuaciones seriedad, transparencia y el más alto grado de profesionalismo enmarcados dentro de un comportamiento ético que refleja los valores y principios de la compañía y sus directivos.

Su compromiso y dedicación hacia sus clientes nos motiva a seguir trabajando estrechamente con esta compañía. Felicitamos a todos quienes conforman Seguros Oriente por los logros alcanzados en materia de responsabilidad social corporativa y por el invaluable aporte que realiza al mercado asegurador ecuatoriano.





RSC5

Incidentes de incumplimiento de leyes

Seguros Oriente ha tenido solo un incidente de incumplimiento de leyes o códigos reguladores de conducta. Posteriormente a la investigación del caso, contemplando el derecho a la defensa de los empleados, se procedió a aplicar las sanciones establecidas en el Reglamento Interno, en concordancia con el Código Laboral y demás normas que regulan los derechos humanos.

ET6.1

Acuerdos de Responsabilidad y Libre Competencia.

Actualmente dentro de la industria de seguros no existen acuerdos que permitan regular una política igualitaria para todas las empresas, es por esto que Seguros Oriente no cuenta con un acuerdo de este tipo.

La posibilidad de elaborar acuerdos de responsabilidad y respeto de la libre competencia dentro de la industria, está entre los proyectos de Seguros Oriente, donde se buscará principalmente que las reglas de juego sean claras para todos.

ET6.2

Política ante prácticas ilegales

En la próxima edición del Código de Ética y Conducta de Seguros Oriente, se profundizará, como parte del principio de Honestidad, en el capítulo de Transparencia, esta política de utilización de prácticas ilegales para obtener ventajas competitivas. Esta mejora a nuestro Código de Ética implica el profundizar en la transparencia tanto en las finanzas y contabilidad de la empresa, así como en los procedimientos internos y toma de decisiones.

S02, S02.1, S02.2, S02.3, S02.4

PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

Como parte de la cultura empresarial, Seguros Oriente no permite la corrupción, el soborno o el fraude bajo ninguna circunstancia. Esto no solo como uno de los valores de la empresa sino también en respeto al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Constitución de la República y el Código Penal. Además Seguros Oriente no trabaja con proveedores en quienes detecte ese tipo de comportamientos y los incentiva a que compartan la misma ideología.

Tampoco se acepta que factores como regalos o sobornos determinen la realización de los negocios de la compañía.

Seguros Oriente busca ser parte de la lucha contra la corrupción y para prevenir reclamaciones engañosas, por lo que cuenta con el Departamento de Sinistros, quienes en su proceso administrativo disponen de un manual en el que existen controles intrínsecos para evitar el fraude.

Seguros Oriente ha realizado un análisis transversal de todas las áreas de la compañía encontrando que las políticas y principios éticos de la compañía reposan en los manuales internos tales como:

- Manual de Control Interno.
- Código de Ética.
- Manual de Prevención de Lavado de Activos.

En Seguros Oriente, cada departamento es responsable de tener su propio control para evitar los riesgos que se presenten, ya que el tema de corrupción afecta a los asegurados, clientes y empleados.

Tipos de Riesgos por Departamento

DEPARTAMENTO RESPONSABLE	RIESGO
Departamento Comercial y Departamento de Siniestros.	Relaciones inadecuadas con clientes o asesores que llevan a conflictos de intereses.
Unidad de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, Comité de Cumplimiento, Recursos Humanos.	Transacciones inusuales e injustificadas de clientes y empleados.
Departamento Comercial.	Uso de información confidencial o tergiversación intencional por agentes a posibles clientes sobre las características o cobertura de los productos de la compañía.
Departamento Comercial, Unidad de Gestión de Riesgos y Cumplimiento y Departamento de Siniestros.	Reclamaciones fraudulentas de vida, automóvil o incapacidad y el uso de productos de seguros con ventajas tributarias para ocultar los orígenes de fondos ilícitos al igual que la negociación de cheques falsificados.

De igual manera, Seguros Oriente cuenta con las siguientes auditorías:

- **Externas:** Deloitte & Touche, Superintendencia de Bancos, Ministerio de Relaciones Laborales, Servicio de Rentas Internas (SRI).
- **Autoauditorias:** Unidad de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, Departamento de Planificación Estratégica.

Control de Riesgos Organizacionales

Seguros Oriente cuenta con la Unidad de Gestión de Riesgos y Cumplimiento (UGRC) que es la encargada a través del oficial de cumplimiento para coordinar y vigilar la observación de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles en materia de prevención de lavado de activos y corrupción.



Matriz de Riesgo y Control

MATRIZ DE RIESGO Y CONTROL	
RIESGO	CONTROL
Aceptación de regalos, dádivas o sobornos	Aplicación estricta del Manual De Ética Y Política de Seguros Oriente.
Generación de información correcta y transparente	Amplio cumplimiento de todas las auditorías externas e internas llevadas a cabo por: la Superintendencia de Bancos y Seguros, el Ministerio de Relaciones Laborales, Deloitte & Touche, el Servicio de Rentas Internas y la Unidad de Análisis Financiero.
Prevenir la utilización de la empresa con fines de lavado de activos	Control y monitoreo de todas las transacciones a través del software informático y de unidades especializadas de personal contando con capacitación frecuente y responsable de todas las áreas involucradas de la organización.
Corrupción y control de eventos colusorios de empleados	Control bajo la política "Conosca A Su Empleado".
Fraude en Siniestros	Control informático, niveles de autoridad, control de documentación y de tablas de pagos, cuatro auditorías simultáneas y diarias en cada uno de los casos procesados.
Información falsa en emisión de pólizas	Análisis y validación de todos los datos de los clientes dentro del proceso de emisión de pólizas.
Cobro de primas y no ingresarlas en nuestros registros	Reportes diarios, semanales y mensuales. Comité mensual de análisis y control de cartera.

4.11

MANUAL DE CONTROL INTERNO

A través del Manual de Control Interno para el lavado de Activos, la Unidad de Control y Gestión de Riesgos cumple con los objetivos planteados por la compañía para evitar ser instrumento para cometer el delito de lavado de activos y otra actividad ilícita dentro de la cadena de valor.

Objetivos del Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos

- Evitar que la compañía sea utilizada como instrumento para cometer el delito de Lavado de Activos.
- Proteger el buen nombre de la compañía, evitando que los activos provenientes de actividades ilícitas sean integrados en el sistema económico ecuatoriano.
- Implantar una cultura de gestión de riesgos para a través de ello, dirigir la actividad de Seguros Oriente.

Procedimiento de prácticas anticorrupción para proveedores y distribuidores

Seguros Oriente, cuenta con políticas y procedimientos que permiten conocer los proveedores y distribuidores actuales y





temporales con los que trabaja de manera directa o indirecta. Para iniciar relaciones con nuevos proveedores, se requiere la aprobación de la Alta Gerencia.

La compañía analiza la naturaleza de la actividad comercial de la empresa nacional o internacional con la que trabaja, documenta la información suministrada por el proveedor y mantiene controles permanentes para detectar operaciones de lavado de activos.

Para calificar a sus proveedores y distribuidores, Seguros Oriente revisa si han sido objeto de investigación o sanciones y aplica el proceso de conocimiento y calificación establecido en el Manual de Proveedores con el que cuenta actualmente.

[SO3](#), [SO3.1](#), [SO3.2](#), [HR.3](#)

Plan de Comunicación formal sobre Corrupción

Seguros Oriente se preocupa por la prevención de la corrupción, así como por cualquier actividad ilegal que se presente, por lo cual establece un plan de comunicación que consiste en:

- Recalcar los valores y principios de Seguros Oriente de acuerdo a lo establecido en su Código de Ética y Conducta, así como también el estableci-



miento de procedimientos y políticas específicas para asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de informes financieros y finalmente, el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas de la compañía.

- Identificar los departamentos que están expuestos al fraude y los indicios relacionados con el mismo.
- Desarrollar y mantener procedimientos y políticas de control específicamente diseñados para combatir el fraude.
- Los empleados de la compañía deben tener clara la filosofía de la organiza-

ción sobre los principios y valores que son relevantes, incluyendo las sanciones posibles por violarla.

- Tener claro el proceso para la autorización y aprobación de negocios claves.
- Organizar y actualizar constantemente la base de datos de sus clientes.
- Capacitar a los empleados para que comprendan su papel y responsabilidades, así como para reconocer las pistas de un posible fraude.
- El empleado deberá notificar, lo antes posible, toda sospecha de fraude a la organización de control del fraude interno de la compañía.

Plan de Capacitación

Dentro de los planes de capacitación de Seguros Oriente, los cuales se los realiza anualmente, se encuentra el plan de inducción a los nuevos funcionarios y a terceros relacionados con el negocio, en caso de ser procedente su contratación.

Dicho plan es revisado y actualizado permanentemente y cuenta con mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos, con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos. Los programas deben estar documentados y formalmente distribuidos al personal.

En 2011 se dio una capacitación a la Alta Gerencia, cuya temática fue:

- Apoyo de la Alta Dirección en las medidas de prevención de lavado de activos.
- Importancia del programa "Conozca a su Cliente", "Conozca a su empleado". Rol de las áreas comerciales, Recursos Humanos y Jefaturas.
- La Unidad de Cumplimiento como enfoque y apoyo a los objetivos estratégicos de la entidad financiera.

El objetivo fue fortalecer las capacidades analíticas y de conocimientos actuales respecto al lavado de activos y financiamiento al terrorismo en el ámbito internacional, regional y local para incrementar la concienciación de la importancia de prevenir este delito en el sistema de Seguro Privado.

De igual manera, en el 2011, se capacitó a los colaboradores de Seguros Oriente en el tema del Código de Ética y Conducta, con el objetivo de que cada persona se comprometiera a ponerlo en práctica en las labores diarias encomendadas en la compañía, así como en las relaciones, tanto dentro como fuera de la organiza-

ción, y en general en todos los ámbitos que establece dicho código.

El Departamento de Recursos Humanos hará una revisión continua del conocimiento, observancia y cumplimiento de lo que establece el Código.



Testimonio ERIKA BRITO



Trabajo en la compañía desde octubre del 2009, mi experiencia ha sido muy buena; primero por el crecimiento profesional y el compromiso de la empresa frente a las responsabilidades que me han sido encomendadas. Siempre he estado de acuerdo con los valores de la compañía y mi departamento está alineado con los mismos. Seguros Oriente desarrolla su actividad alineada con la legislación vigente, cumpliendo con todas las normativas nacionales e internacionales, ya que siempre se ha respaldado el trabajo y mantenido el enfoque, para cumplir con todas las regulaciones establecidas. Seguros Oriente cuenta con un código de ética, donde se incorpora principios para prevenir la corrupción y el lavado de activos.

Capacitaciones realizadas por la Unidad de Riesgos y Control:

1. CAPACITACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Fecha: del 18 al 27 de Julio de 2011
Dirigido a: A todo el personal de Seguros Oriente S.A.
N° de Capacitados: 85 (capacitación presencial)
Manuales entregados: 125 (entrega a todo el personal)
Capacitadores: Erika Brito – Oficial de Cumplimiento Principal
Pamela Ortiz - Oficial de Cumplimiento Suplente

2. SEMINARIO INHOUSE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Fecha: 28 de Julio de 2011
Dirigido a: Miembros del Directorio y del Comité de Cumplimiento.
N° de Capacitados: 10
Capacitadores: Ing. Jhenny Andrade – Empresa ARASCO

3. CAPACITACIÓN INTRODUCTORIA A LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS – PLA

Fecha: 10 de Agosto de 2011
Dirigido a: Personal nuevo que ingresó en el último año
N° de Capacitados: 17
Capacitador: Erika Brito – Oficial de Cumplimiento Principal

4. CAPACITACIÓN TEMAS RELEVANTES DE LA NORMATIVA PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS – PLA DEL SECTOR DE SEGUROS PRIVADOS: Resolución No JB-2010-1767

Fecha: 17 y 22 de Agosto de 2011
Dirigido a: Personal nuevo que ingresó en el último año
N° de Capacitados: 17
Capacitadores: Erika Brito – Oficial de Cumplimiento Principal

S04, S04.1

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción:

Seguros Oriente tiene establecidos controles en todas sus líneas de negocio para evitar que los incidentes de corrupción afecten la imagen y reputación de la organización.

Incidentes reportados:

- Se reportaron dos incidentes de corrupción cuya consecuencia fue el despido de dichos empleados.
 - Departamento de Cobranzas: ejecutivos y cobradores motorizados
 - Departamento de Emisión: inspectores de riesgo
- No se han reportado incidentes de corrupción por parte de nuestros socios estratégicos que hayan impedido la renovación de sus contratos.

Procedimientos y medidas a tomar considerando el tema anticorrupción

- Se adoptará medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que la realización de sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumento para cometer actos de corrupción.
- Se cuenta con un manual de control interno que establece las políticas y procedimientos que deben ser aplicados para evitar que la compañía sea utilizada para cometer el delito de lavado de activos.
- Dentro de su reglamentación interna, se contará obligatoriamente con políticas y procedimientos en materia de anticorrupción, lo cual deberá estar reflejado en el Reglamento Interno de Trabajo.
- Estas políticas deben estar contenidas en la óptica de principios y valores en el Código de Ética y Conducta de Seguros Oriente S.A.
- Todas las políticas y procedimientos deben ser observados por los miembros del Directorio, ejecutivos y empleados.



RSC4

Descripción de los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos.

Actualmente no hay procedimientos establecidos, sin embargo, Seguros Oriente apoya al mejoramiento de la sociedad dando cumplimiento a la normativa vigente para la prevención de lavado de activos. Todas sus líneas de negocio tienen un control rígido para prevenir y detectar cualquier acto o intención que sea clasificada como corrupta.

S05, S05.1, S05.2, 4.13

Políticas Públicas y Lobbying

Seguros Oriente considera que la participación gremial y sectorial ayuda a defender intereses comunes, con el fin de que se respeten valores, se cumplan los derechos comunes y se tenga la misma posición ante temas legales, tributarios y representativos de la industria. Es importante mencionar que la organización tiene apertura para formar parte de organizaciones representativas que puedan defender o actuar en beneficio del sector o sociedad.

Actualmente Seguros Oriente es miembro de ACOSE, donde se defienden temas gre-

miales, reformas a la Ley de Seguros, Lavado de Activos y temas tributarios. De igual manera, pertenece a FEDESEG (Federación de Empresas Seguros Ecuador, a la Cámara de Comercio de Quito y a la Asociación Panamericana de Fianzas) (APF).

Seguros Oriente es una empresa que apoya, respeta y respalda la participación ciudadana siempre y cuando esté alineada a los valores de la compañía.

Para mantener una comunicación imparcial con sus colaboradores, Seguros Oriente hace un monitoreo de medios y envía a diario el "Noticiero Institucional" en donde se ofrece información de Justicia Vial, Corposoat, Contratos Públicos, noticias políticas, económicas y de actualidad.

Partidos Políticos e Instituciones Relacionadas

La posición de Seguros Oriente para el apoyo de los partidos políticos es la siguiente:

- Respetar la libertad política
- Defender temas de libre empresa
- Libertad de expresión y competitividad

Seguros Oriente no ha realizado aportaciones financieras a ningún partido político.

Las personas que laboran en Seguros Oriente deben tener una posición política

coherente a la de la organización y respetarla.

S07, S07.1, S07.2

Prácticas anticompetencia y antimonopolio

La organización está normada por un Código de Ética que promulga los principios de honestidad, equidad, integridad y anticompetencia.

La organización respeta y atiende los intereses y requerimientos de los actores externos, quienes tienen necesidades legítimas que podrían verse afectadas por las actividades de competencia de la empresa.

Las áreas comerciales se sujetan a las normas y políticas específicas de conducta comercial creadas para fomentar la anticompetencia y anticorrupción.

Prácticas antimonopólicas para proveedores y distribuidores

Los proveedores y distribuidores deben respetar los intereses y requerimientos de sus clientes, dentro de los cuales se encuentra Seguros Oriente, quienes tienen necesidades que podrían ser afectadas por prácticas monopólicas de estos actores.

S08

Valor monetario de sanciones y multas significativas y número de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes o regulaciones

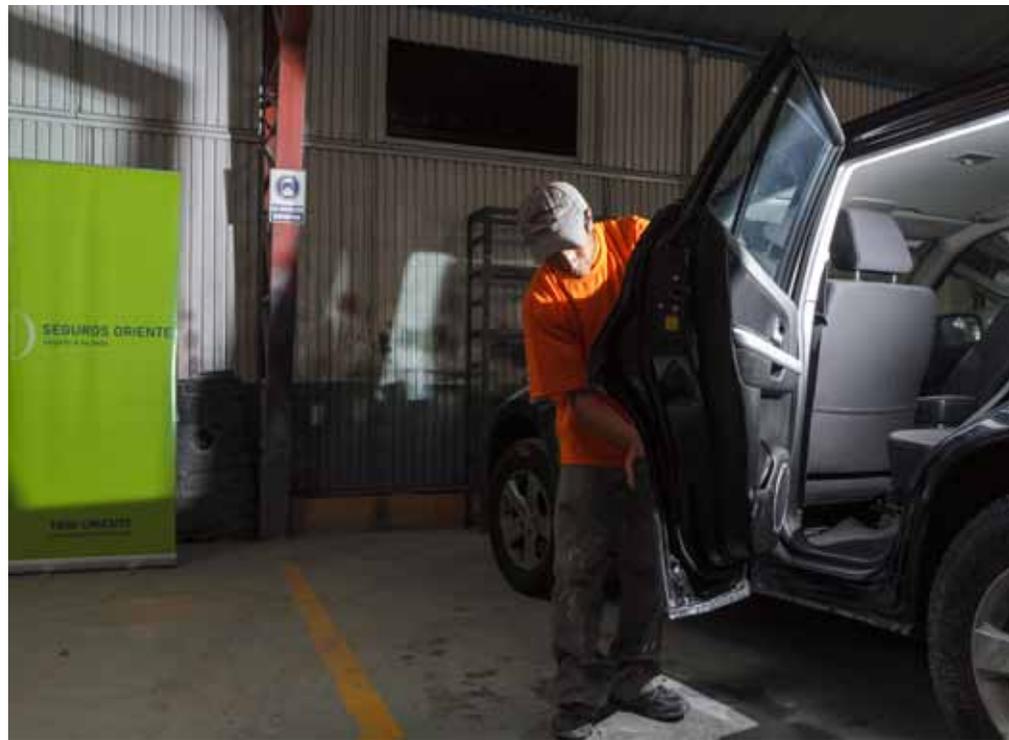
AÑO	INSTITUCIÓN	# SANCIONES Y MULTAS	VALOR MONETARIO
2011	SRI	2	\$2,860.07
2011	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	2	\$1,025.78

S08.1

Calificación de Proveedores

Los proveedores son calificados a través de una matriz de selección establecida bajo una metodología que permite a la compañía tomar o no los servicios de un proveedor u otro.

Se propone incluir dentro de los puntos que se analiza en la Calificación de Proveedores, el incumplimiento de leyes por parte de las empresas o personas naturales que están en proceso para ser proveedores de Seguros Oriente, mediante la revisión del Formulario "Conozca a su Proveedor". La Unidad de Riesgos lo desarrolló con el objetivo de evitar que la compañía se relacione con empresas que incumplan las leyes y normas vigentes tanto externas e internas a las que Seguros Oriente se rige.





ECONOMÍA

DMA EC

Dimensión Económica

Esta Dimensión busca complementar la información financiera de la compañía, detallando la contribución de Seguros Oriente al sostenimiento de los sistemas económicos en los que se encuentra inmerso.

Al cerrar el año 2011, el desempeño de la economía ecuatoriana registra el crecimiento más importante de los últimos siete años. La economía durante el año 2011 presentó una tasa de crecimiento del 7.78%, mientras en el 2010 esta fue de 3.58%. El crecimiento refleja una progresiva recuperación, sustentada por la inversión pública, las exportaciones y el consumo interno.

El sector asegurador presentó durante el 2011 una variación importante. Desde el año 2000 su comportamiento ha tenido una tendencia creciente. Existe una variación positiva de la profundización desde 1.5% en diciembre de 2007, a 2.0% en diciembre 2011; aumento que se debe al crecimiento más que proporcional de la prima neta frente al crecimiento del PIB nominal a diciembre de 2011. En efecto, la Prima Neta Pagada a diciembre 2011 fue de US\$1,337 millones, significando un crecimiento del 20.7% frente a lo registrado en 2010 (US\$1,108 millones).

En cuanto a la Prima Neta Retenida, esta alcanzó los US\$560 millones en el 2011, un 19.1% adicional a lo registrado en 2010, sin embargo la tasa de crecimiento presenta una desaceleración frente al crecimiento del año anterior (22.3%). Las primas de seguros retenidas se incrementaron impulsadas por el crecimiento de los ramos de vida (18.8%); generales (24.1%); y, mixtos (19.4%).

Es importante concluir de esta información que el Sector Seguros se mantiene como un actor importante en el marco económico del país y comparado con los demás jugadores de la industria, Seguros Oriente ocupa lugares importantes entre las principales compañías de seguros del Ecuador: segundo en Fianzas y décimo segundo en Vehículos, los principales ramos de la compañía.

ET7, FS6, INS2, EC1.1

INFORMACIÓN FINANCIERA

A pesar del crecimiento de la economía y de la industria, enmarcado en reformas legales y una nueva normativa con importante afectación al sector y a la compañía, Seguros Oriente continuó su sostenido crecimiento y finalizó el año 2011 con resultados positivos.

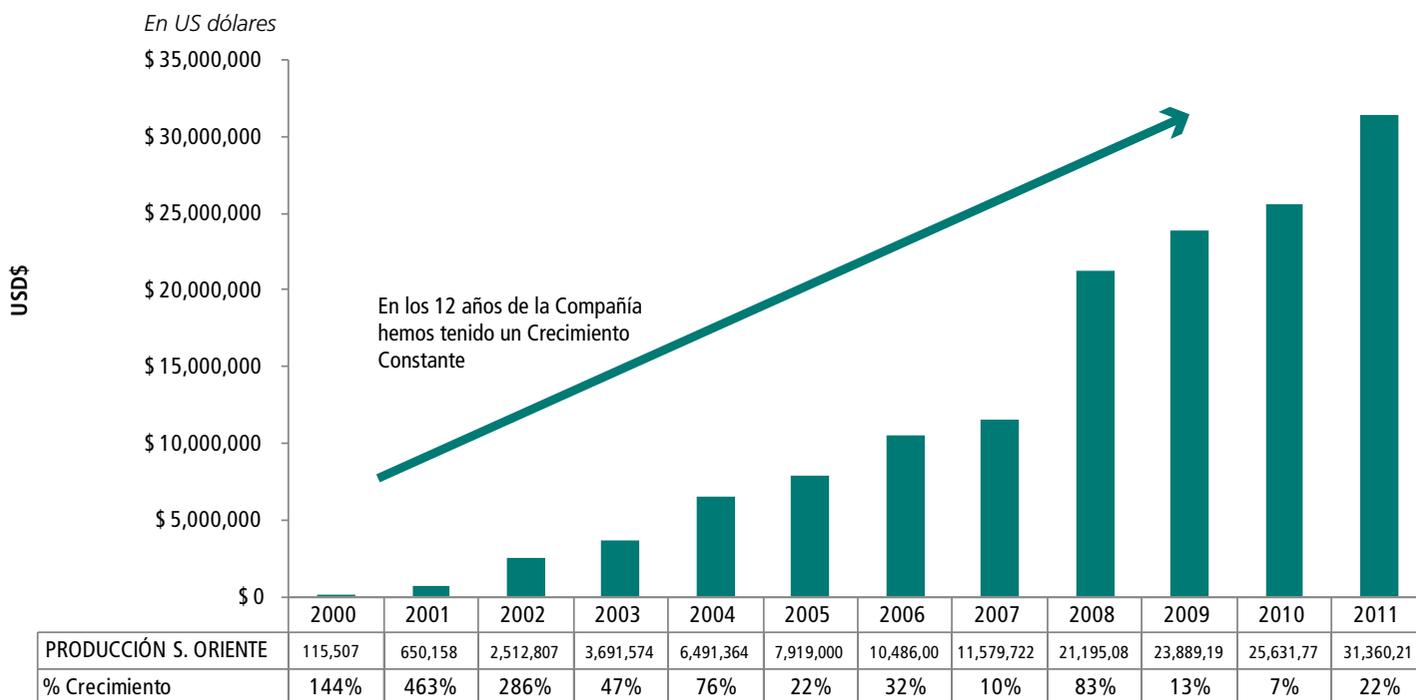




El incremento de la inversión en obra pública, permitió, seguir captando importantes clientes en el sector de la construcción y mantener la segunda posición más importante en el ramo de Fianzas a nivel nacional.

Seguros Oriente ha mantenido un crecimiento constante positivo de su primaje, pasando de US\$115.507 a US\$31.360.216 en doce años, con un crecimiento promedio en los últimos cinco años de 27%. El 68% de las ventas de la compañía se cumplen en la Sierra, principalmente en la ciudad de Quito y el 32% en la regional Costa, principalmente en la ciudad de Guayaquil.

EVOLUCIÓN PRIMAJE



La participación en el mercado ha pasado del 0,06% en el primer año de la nueva administración de la compañía, creciendo año tras año hasta alcanzar al cierre del año 2011 el 2,55%, manteniendo el segundo lugar en el ramo de Fianzas con el 12,88% de la participación de mercado y la número once con el 2,89% de participación en el ramo de Vehículos.

Ranking de Mercado Total a Diciembre del 2011

COMPAÑÍA	ACUMULADO								
	RANKING DIC 2011	Valor	PART DIC 2011	RANKING DIC 2010	Valor	PART DIC 2010	RANKING DIC 2009	Valor	PART DIC 2009
QBE COLONIAL	1	150,421	12.25%	1	136,026	13.39%	1	109,127	12.61%
EQUINOCCIAL	2	93,833	7.64%	3	787,91	7.75%	2	73,931	8.55%
SUCRE	3	80,648	6.57%	2	81,853	8.05%	3	52,507	6.07%
RIO GUAYAS	4	71,621	5.83%	4	55,384	5.45%	6	41,414	4.79%
ACE	5	66,579	5.42%	5	54,914	5.40%	4	42,476	4.91%
AIG	6	65,733	5.36%	6	54,579	5.37%	5	41,829	4.84%
A. SUR	7	63,185	5.15%	12	32,219	3.17%	12	27,425	3.17%
PICHINCHA	8	59,127	4.82%	9	41,679	4.10%	7	37,683	4.36%
PANAMERICANA	9	52,798	4.30%	7	47,237	4.65%	9	37,290	4.31%
UNIDOS	10	50,191	4.09%	8	43,724	4.30%	11	32,938	3.81%
MAPFRE ATLAS	11	45,092	3.67%	10	40,058	3.94%	10	36,006	4.16%
LATINA	12	40,322	3.28%	11	34,978	3.44%	8	37,499	4.33%
BOLIVAR	13	34,478	2.81%	13	31,158	3.07%	13	24,588	2.84%
ORIENTE	14	31,360	2.55%	15	25,632	2.52%	14	23,889	2.76%
ROCAFUERTE	15	30,363	2.47%	20	17,677	1.74%	29	7,673	0.89%
ECUASUIZA	16	29,069	2.37%	14	26,018	2.56%	18	22,002	2.54%
GENERALI	17	28,985	2.36%	16	25,599	2.52%	15	23,368	2.70%
OTROS		233,663	19.02%		188,644	18.57%		193,426	22.35%
MERCADO		1,227,467	100%		1,016,171	100%		865,069	100%

*valores en miles de dólares
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros



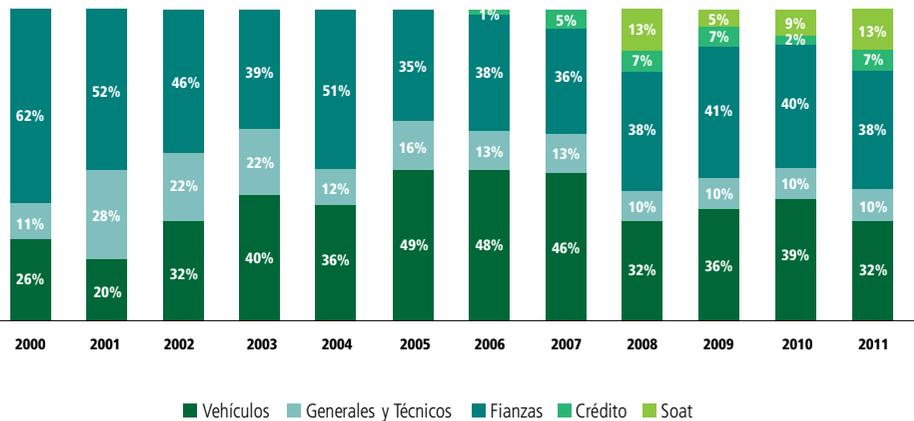
**Testimonio
HUGO JARA
Tecniseguros**



Cuando no sabía nada de seguros financieros la primera compañía que me dio la mano fue Seguros Oriente, me enseñaron a ver el mundo de otra manera en el tema de seguros; desde ese entonces hasta la fecha, ha sido uno de nuestros principales proveedores. Es una empresa con mucha experiencia, que tiene una excelente relación comercial con Reaseguradoras para poder dar el soporte necesario y tiene la actitud, que considero es el 80% de todo, por eso creo que la filosofía de esta compañía es generar negocios, ser rentable y apoyar a la comunidad, a sus corredores, clientes y empleados. He visto que en los últimos meses han dado un giro importante y un cambio positivo, además que ha mantenido una competencia sana.

La composición de la cartera está enfocada en el sector individual y privado, siendo estratégicamente especializada en los ramos de Fianzas y Vehículos. La cartera al cierre del año 2011 está compuesta por Fianzas en el 38%, Vehículos 32%, Seguro de Crédito 7%, Soat 13%, Ramos Generales y Técnicos 10%, tendencia que se ha venido manteniendo en los últimos años.

PARTICIPACIÓN PRODUCTOS EN PRIMAJE
En US dólares



Después de haber cumplido los objetivos planteados al inicio de nuestra administración y a pesar del entorno incierto en el que participa, Seguros Oriente continúa planteándose nuevas metas para cumplir con las más altas expectativas de los socios, clientes, colaboradores y todos los relacionados con la empresa. En el año 2012 se busca seguir consolidando el negocio, las expectativas son importantes en las líneas de negocio que nos dan rentabilidad y en las cuales Seguros Oriente se ha posicionado como jugador clave. Además, tiene especial importancia el cambio estructural, que permitirá seguir contando con todo lo necesario para enfrentar con éxito el futuro, alineando nuestros recursos al desarrollo del negocio individual masivo que incluye nuestra propia red de centros de servicio, microseguros y medios virtuales alternativos de comercialización así como los productos desarrollados para estos canales.

El presupuesto de producción para el 2012 llega a \$40.475.257 en primas, 29% de crecimiento con relación al año 2011, lo que permitirá a Seguros Oriente seguir alcanzando una importante posición dentro del mercado asegurador.

EC1.1, SOC1, SOC2, EN30

VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)	56,513,956
INGRESOS	VALOR
PRIMAS NETAS	25,631,771
COMISIONES RECIBIDAS	4,742,170
INTERESES FINANCIEROS	288,518
OTROS INGRESOS	136,618
DERECHOS DE EMISIÓN	108,871
LIBERACIÓN DE RESERVAS RIESGO CURSO	25,606,008

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO (VED)	56,123,707	100%
COSTES OPERATIVOS	VALOR	PARTICIPACIÓN %
PAGOS REASEGUROS (Cesión y XL)	17,809,127	31.7%
SINIESTROS NETOS	2,471,251	4.4%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	2,256,059	4.0%
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	33,535	0.1%
OTROS EGRESOS	618,809	1.1%
COMISIONES PAGADAS	3,589,793	6.4%
CONSTITUCIÓN DE RESERVAS RIESGO CURSO	26,708,333	47.6%
SALARIOS Y BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS	VALOR	PARTICIPACIÓN %
GASTOS DE PERSONAL	2,389,664	4.3%
PAGOS A GOBIERNOS	VALOR	PARTICIPACIÓN %
CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	135,057	0,2%
IMPUESTO A LA RENTA	112,080	0,2%

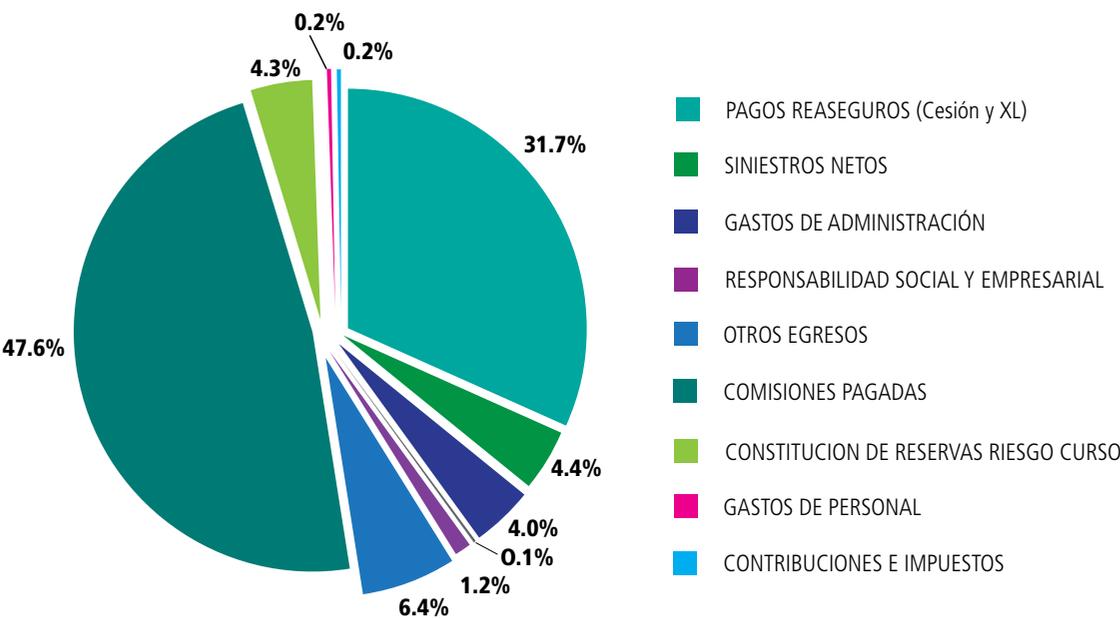
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	390,249
---------------------------------------	----------------

- NOTAS:

- La Participación Laboral se encuentra dentro de los beneficios del personal.
- No se han considerado las depreciaciones dentro del VED.



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO



EC2, EC2.1, EC2.2, EC2.3

CAMBIO CLIMÁTICO

Aspecto financiero

Como organización administradora de riesgos, el manejo de los impactos del clima constituye un hito importante en la gestión. Todas las economías mundiales sufrirán impactos por miles de millones de dólares en el futuro debido a eventos relacionados o derivados del clima. La viabilidad y eficacia de acuerdos climáticos, como el de Kioto, dejan abierto el panorama sobre los campos de acción en los que las empresas y diferentes órganos de una sociedad pueden trabajar.

Siendo una aseguradora que busca desarrollar una conciencia específica sobre esta problemática, se tiene la convicción de tomar acciones que busquen limitar las repercusiones y efectos, a través de la gestión de éste tipo de riesgos, del desarrollo de productos y la inversión de capital.

La política de gestión de riesgos de Seguros Oriente, considera el contar con las protecciones adecuadas para eventos generalmente considerados catastróficos por el nivel de afectación en las aseguraciones.

Por otro lado, se considera al factor clima como una oportunidad para desarrollar coberturas aplicadas a segmentos más específicos como la agricultura. En este sentido también se abre la oportunidad para asistir, con un enfoque principalmente social, a segmentos tradicionalmente desatendidos o para los cuales el acceso a un seguro es limitado.

Riesgos y/o oportunidades

Cada año se evalúa el posible impacto que tienen los riesgos asegurados ante la materialización de siniestros que tengan que ver con el clima (principalmen-

te inundaciones). Con base en esto, la cobertura de los esquemas de reaseguro de Seguros Oriente, determina montos suficientes para cubrir potenciales siniestros. Sin embargo, se presenta como una meta alcanzable el desarrollar modelos de control de cúmulos con zonificaciones y micro zonificaciones que permitan contar con esquemas de reaseguro y retención de riesgos más eficientes. Esto viabilizará una manera de actuar rápidamente y llegar a mayores sectores de la población.

Por otro lado, el desarrollo de nuevas tecnologías en relación con el manejo del clima y fuentes alternativas de energía, permitirá apoyar en la gestión de riesgos de proyectos con cuidado y control ambiental.

Implicaciones financieras y herramientas

Los modelos de control de cúmulos de Seguros Oriente, establecen montos de impacto máximo de riesgos catastróficos según zonas geográficas específicas: Pichincha, Guayas, Resto del País. Para estos valores, y según la zona de mayor acumulación, se asume una pérdida máxima probable del 15%. Este índice está normado por nuestro ente regulador. Sobre ésta base se establecen los montos de cobertura catastrófica a contratarse.





PRODUCTO

DMA PR, PR1, FS1, INS4

PROPUESTA DE VALOR, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Seguros Oriente es una empresa que busca definir un nuevo concepto de seguros en el Ecuador, brindando una línea de productos y servicios que proporcione a nuestro cliente el optimismo y la tranquilidad de tener un "Seguro a tu lado".

Seguros Oriente es una empresa orientada a satisfacer las necesidades de la sociedad, ofreciendo productos y servicios enfocados en varios segmentos de mercado que acceden a su seguro a través de distintos canales de comercialización. Como parte de su constante estrategia de innovación, desarrolla canales y productos buscando llegar y atender a todos los segmentos de mercado, tanto aquellos que tradicionalmente adquieren su seguro a través de Agentes y Corredores como quienes están dispuestos a adquirir sus pólizas por medio de canales alternativos de comercialización.

De igual manera Seguros Oriente busca crear seguros enfocados en segmentos de mercados desatendidos con propuestas sociales como el Microseguros y Pymes o nichos de mercado a los que puede llegar con propuestas innovadoras no antes comercializadas en el País.

Seguros Oriente es una empresa de servicios, por lo que los momentos de verdad con el cliente son cruciales para evitar cualquier riesgo que puedan tener en la utilización del seguro. Por esto, ponemos especial énfasis en los procesos de contacto, negociación y utilización de los seguros y buscamos entregar con total claridad y transparencia la información que nuestros clientes requieran respecto a sus coberturas.

Al ser un producto intangible, transformado en servicio, no tiene un ciclo de vida, sin embargo la creación de los productos siguen un minucioso proceso de investigación y desarrollo que permite entregar los productos y servicios en función de las necesidades de nuestros clientes.

La póliza tiene un momento específico en el que comprueba su uso, este es el caso del siniestro. El momento que un cliente sufre un siniestro, en cualquier ramo, el producto actúa. Para esto el proceso que existe, tanto front office como back office, permite la acción de dicho seguro.

Testimonio FRANCISCO HIDALGO Asefica

Trabajo con Seguros Oriente personalmente desde hace unos 8 a 10 años y como Asefica 3 años, siempre hemos tenido una relación muy cercana, como de empresas amigas pero muy profesionales. Para nosotros es nuestro segundo proveedor más importante de seguros. En mi criterio tiene un buen sistema de comunicación de sus productos y cada vez busca mejoras en los mismos. Es una compañía muy seria como socio comercial, respeta su competencia en todo sentido.



2.2

Productos y Servicios

Seguros Oriente, desde su nueva administración, se ha enfocado principalmente en los ramos de Fianzas y Vehículos. En la actualidad este enfoque se ha ido ampliando con el desarrollo de nuevos productos y servicios ya sea complementarios a las fianzas o especializados en otros segmentos y mercados.



Fianzas y Construcción

Estos son productos especializados en garantizar las obligaciones contractuales de nuestros clientes con el sector público y privado y para salvaguardar sus proyectos.



Livianos y Pesados

Son las pólizas diseñadas para proteger los vehículos livianos o pesados contra todo riesgo. Cuenta con cobertura para pérdida total o parcial en Ecuador, Colombia y Perú.



Bienes y Patrimonio

Son los ramos de seguros diseñados para salvaguardar bienes y equipos, buscando reparar la pérdida sufrida en las empresas a causa de un siniestro.



Familia y Hogar

Son los productos diseñados para ofrecer protección y seguridad para las familias y sus hogares



SOAT

Es el seguro obligatorio para todos los vehículos automotores que transitan por el territorio ecuatoriano. Su objetivo es amparar los daños corporales que pueden causar a personas en accidentes de tránsito, ya sean peatones, pasajeros o conductores.



Folletería Productos

PR3, FS15

Investigación y Desarrollo de Productos

Durante el año 2011, no existió multas establecidas por ningún organismo de control, ni incidentes de incumplimiento de la regulación relativa a la información, ni a la comunicación y promoción que realiza Marketing.

Sin embargo, es importante mencionar, que la creación de productos en Seguros Oriente, se basa en parámetros establecidos dentro del Manual de Desarrollo de Productos, el mismo que es manejado por el Departamento de Investigación y Desarrollo y resguarda el cumplimiento de la regulación legal relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad del consumidor durante su ciclo de vida.

En caso de que existiera algún incidente, derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos durante su ciclo de vida, se puede recurrir al manual de crisis que se propone establecer dentro de la compañía. Este será elaborado por el área de Comunicación, con el fin de analizar y proponer una guía e, incluso, un plan de contingencia para los diferentes casos.

Para poder comercializar los nuevos productos desarrollados, sobre todo cuando existen modificaciones a los ramos aprobados, es necesaria la aprobación y autorización por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Dentro de esta aprobación se encuentran puntos importantes de la Legislación sobre el Contrato del Seguro, Decreto 1147 y los artículos 1 al 26 resumen los siguientes puntos:

- Definiciones y elementos del contrato de seguro.
- De la póliza.
- Del objeto del seguro.
- De los derechos y obligaciones de las partes.

De manera más específica estos puntos mencionan requerimientos en cuanto a:

- Carátula de la póliza.
- Condicionado general.

Testimonio JUAN ESTEBAN BORJA Cidescol

Hace más de 10 años hemos tenido, además de una relación de amistad, un profesionalismo espectacular, nos han cumplido todo y me encanta la filosofía de servicio que han tenido, porque se junta mucho con nuestros principios y valores. Seguros Oriente ha sido nuestro principal proveedor, tenemos una comunicación diaria sobre los productos, lo que nos ayuda a conocer cada uno de sus servicios y como los manejan. Periódicamente nos están comunicando nuevas regulaciones, maneras de dar el crédito, entre otras cosas, lo cual considero es un canal eficiente.





Testimonio PATRICIO RODRÍGUEZ Aon



Es uno de nuestros principales proveedores, me parece muy importante el apoyo que nos da día a día Seguros Oriente en diseñar un nuevo producto o en acoplarse a las necesidades que tiene el cliente en tema de seguros. El cliente tiene emisiones vía web en tiempo record y tanto para él como para nosotros este factor es muy importante. En el tema de reclamos hay una excelente receptibilidad. En general nos atienden muy bien y nos sentimos muy contentos. En sus canales de comunicación tienen claramente definidos los servicios que ofrecen y un cotizador en línea, el acceso a estas herramientas son muy importantes hoy en día.

- Condiciones particulares o especiales.
- Nota técnica (estudio matemático de la prima, realizado por un funcionario técnico de la Compañía).
- Registro del Contrato de Reaseguro.

Todos los productos que se comercializan en Seguros Oriente se rigen, además, bajo la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La empresa brinda toda la información necesaria a sus clientes. En las pólizas de los diferentes productos se especifica claramente todas las condiciones de servicios, límites de coberturas, condiciones legales, exclusiones.



RSC6, S01.4

Canales de Comunicación

Como parte de las estrategias de comunicación, Seguros Oriente pone a disposición de sus clientes la página Web (www.segurosoriente.com) con información relevante a la Compañía, los productos y servicios que ofrecemos.

Esta página está dirigida a generar un canal de comunicación que permite tener además una retroalimentación sobre cualquier tema que afecte o beneficie a la comunidad, a través de nuestro Live Chat y el canal de Contáctenos, en donde las personas podrán tener acceso a nuestra compañía desde cualquier punto en el que estén ubicados.

Del mismo modo, a través de nuestras líneas 1800-ORIENTE y 1700-ORIENTE, a través de las cuales brindamos asesoramiento, atención de siniestros, y canalizamos sugerencias para nuestro mejoramiento continuo.

Calidad, Control en el Servicio y las Comunicaciones

No han existido incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. Se elaboran productos bajo el estricto cumplimiento de las normas que rigen la actividad.

Existen políticas y controles de comunicación, las mismas que buscan alcanzar y unificar una imagen de Seguros Oriente que mantenga un alto nivel de seguridad y servicio en todos los momentos de verdad del cliente.

En Seguros Oriente se busca superar las expectativas de sus clientes, es por esto que cuenta con un Departamento de Calidad de Servicio, quienes monitorean y exigen el cumplimiento de indicadores que fortalecen la relación con los clientes, en cada uno de los puntos de contacto y comunicación.

[PR6](#), [PR6.1](#), [PR6.2](#), [PR6.3](#), [PR7](#), [PR7.1](#)

Promoción y Publicidad

Seguros Oriente, no registra incumplimientos de la regulación a la información de sus productos y servicios de acuerdo a la Ley Orgánica del Consumidor y la Constitución.





Para cumplir con las regulaciones que se establecen con respecto al manejo de publicidad, se realiza un minucioso control de lo que se comunica, como se lo comunica y donde se lo comunica. De igual manera se pone un especial énfasis en la revisión, control y aprobación de todo el material, promociones y publicidad que sale de la Compañía para asegurarnos la calidad y transparencia de la información comunicada y del uso correcto de la imagen institucional. Es muy importante mantener el manual de imagen actualizado, lo cual se tiene establecido hacer anualmente.

Seguros Oriente es muy cuidadoso en el manejo de la marca, por lo cual, para que la marca sea colocada junto a marcas amigas, eventos patrocinados o actividades promocionales se deberá hacer un previo análisis a profundidad de las marcas con las que se va a relacionar y de la exposición que va a tener.

PR5, PR5.1, FS2, INT5

SERVICIO AL CLIENTE

Seguros Oriente mantiene una cultura organizacional enfocada a un alto nivel de satisfacción del cliente, que es analizada todos los años, permite conocer el nivel de satisfacción a lo largo de su cadena de valor y aplicar las respectivas mejoras para llegar a los niveles deseados.

En Seguros Oriente todos los colaboradores operan como un gran departamento de servicio para los clientes, este enfoque parte desde el cliente y hace de la Calidad de Servicio la fuerza motriz para la operación del negocio.

Estrategias para crear fidelidad en nuestros clientes

- Brindar un Buen Servicio.
- Brindar Servicios de post venta.
- Mantener contacto permanente con el cliente.
- Estrechar la relación con los clientes.
- Ofrecer productos y servicios de buena calidad.

Estudio de Satisfacción al Cliente

El estudio de satisfacción que Seguros Oriente realiza, tiene como objetivo levantar y evaluar las áreas y atributos dentro del ciclo de servicio que experimenta el Cliente, evaluar el cumplimiento de estándares y detectar oportunidades y/o brechas no cubiertas por la actual propuesta de valor. Identificados los procesos que se encuentran en áreas críticas dentro de la cadena de valor, Seguros Oriente plantea el desarrollo de planes de acción y compromisos de cumplimiento.

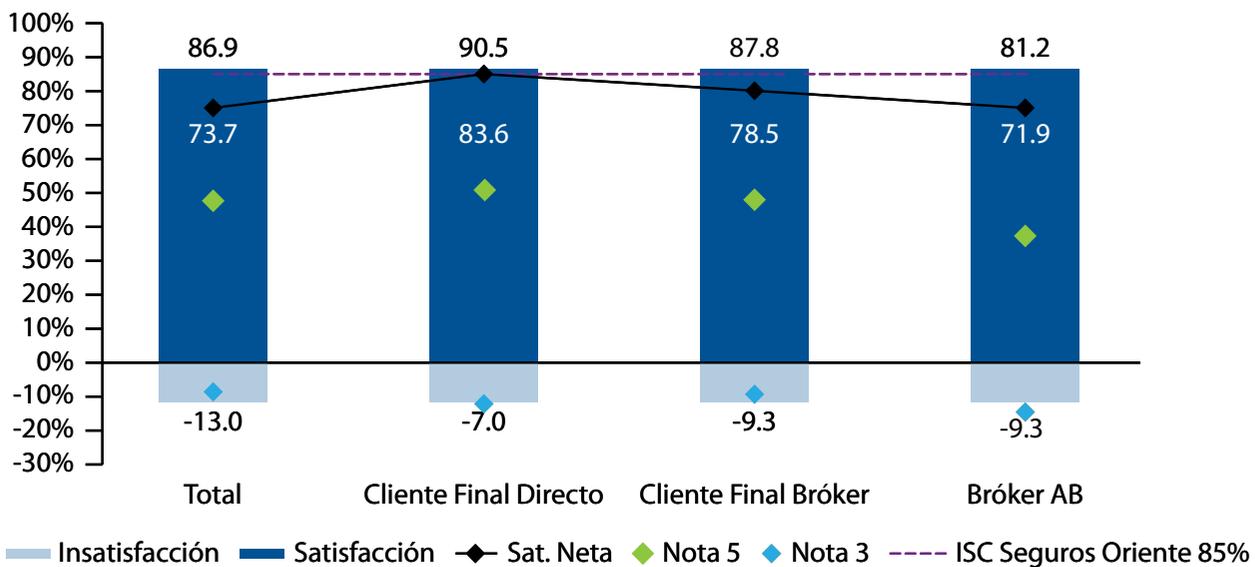
El último estudio de satisfacción de Servicio al Cliente se realizó en el 2010, se midieron 8 momentos de verdad identificados como generadores de lealtad dentro de la cadena de valor.

- Imagen Institucional
- Canales de Comunicación
- Canales de Atención
 - Proceso de Comercialización
 - Proceso de Inspección
 - Proceso de Emisión y Despacho
 - Proceso de Cobranzas
 - Procesos de Siniestro
 - Programas de Fidelización

El último Índice de Satisfacción al Cliente realizado en el año 2010, entregó un ISC neta del 73,7% vs. un 85% esperado, lo cual planteó un campo de acción importante para mejorar el índice y llegar a lo ofrecido como promesa de valor a los clientes.



ISC 2010 - SEGUROS ORIENTE





**Testimonio
PEDRO PICO
Sinopec**



Con Seguros Oriente trabajo desde el 2005, de todos los seguros que he adquirido desde ese año el 70% han sido con su compañía por el buen servicio que he recibido. Me he sentido cómodo trabajando con ustedes, me han cumplido oportunamente y en el tiempo solicitado. Considero que tiene un buen performance con los productos que ofrecen, por este motivo me siento a gusto con su servicio. Con la experiencia que he tenido considero que la empresa tiene una competitividad sana.

Departamento de Calidad de Servicio al Cliente

A través de una metodología continua de control y monitoreo, se busca alcanzar y mantener el Índice de Satisfacción objetivo. El Departamento de Calidad, realiza un monitoreo constante de estándares dentro de los procesos de la empresa a través de reportes. Seguros Oriente busca evitar incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones o fallas en los procesos.

El Estudio de Satisfacción ISC tiene como objetivo levantar y evaluar las áreas y atributos dentro del ciclo de servicio que experimenta el Cliente. Evalúa el cumplimiento de estándares de servicio y detecta oportunidades y/o brechas no cubiertas por la actual propuesta de valor.

Una vez identificados los procesos que se encuentran en áreas críticas dentro de la cadena de valor, Seguros Oriente plantea el desarrollo de planes de acción y compromisos de cumplimiento a través de una Matriz de medición de estándares de Calidad de Servicio.

Esta matriz permite monitorear y medir a cada uno de los colaboradores y departamentos en lo que se refiere a calidad en el servicio al cliente, promoviendo, motivando e incentivando el cumplimiento de dichos estándares y entregando al cliente un servicio que supere sus expectativas.



Calidad de Servicio en la Atención Telefónica

El impacto de una llamada telefónica, como primer contacto del cliente con la compañía es muy importante y constituye un elemento clave para resolver cualquier duda, problema o asunto de negocios oportunamente.

El nivel de atención telefónica de agosto a diciembre del 2011 fue el siguiente:

ATENCIÓN TELEFÓNICA 2011					
MES	Total Llamadas	# Llamadas completadas	# Llamadas abandonadas	% completadas	% abandono
AGOSTO	6894	5724	1170	83.0%	17.0%
SEPTIEMBRE	8458	7516	942	88.9%	11.1%
OCTUBRE	9626	8447	1179	87.8%	12.2%
NOVIEMBRE	9138	8076	1062	88.4%	11.6%
DICIEMBRE	10130	8571	1559	84.6%	15.4%

Seguros Oriente tiene un alto número de llamadas entrantes, por lo que es fundamental para su giro de negocio, el que todo el personal de la compañía, empezando por Consola, esté consciente de que el contacto telefónico requiere el desarrollo de habilidades específicas que permita mantener la calidad de la comunicación esperada.





INS3

Manejo de Reclamos

Seguros Oriente mantiene una estadística permanente de todos los casos de reclamaciones que se presentan en la compañía, a continuación se detallan los mismos por cada ramo.

CASOS SOAT AÑO 2011			
PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
GUAYAS	406	30%	\$306,560.05
PICHINCHA	256	19%	\$194,154.70
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	144	11%	\$112,405.35
EL ORO	97	7%	\$71,530.68
OTROS	443	33%	\$337,216.05
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	1346	100%	\$1,021,866.83

ACCIDENTES PERSONALES AÑO 2011			
PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	49	42%	\$12,157.18
GUAYAQUIL	67	58%	\$16,788.48
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	116	100%	\$ 28,945.66

EQUIPO ELECTRÓNICO AÑO 2011			
PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	93	99%	\$105,041.79
GUAYAQUIL	1	1%	\$1,061.03
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	94	100%	\$ 106,102.82

EQUIPO Y MAQUINARIA AÑO 2011

PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	137	99%	\$571,514.25
GUAYAQUIL	1	1%	\$5,772.87
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	138	100%	\$ 577,287.12

INCENDIO AÑO 2011

PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	9	100%	\$9,614.18
GUAYAQUIL	0	0%	\$0.00
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	9	100%	\$ 9,614.18

RESPONSABILIDAD CIVIL AÑO 2011

PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	2	100%	\$865.00
GUAYAQUIL	0	0%	\$0.00
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	2	100%	\$ 865.00

ROTURA DE MAQUINARIA AÑO 2011

PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	6	100%	\$87,354.09
GUAYAQUIL	0	0%	\$0.00
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	6	100%	\$ 87,354.09



TRANSPORTE AÑO 2011			
PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	22	65%	\$67,208.95
GUAYAQUIL	12	35%	\$36,189.44
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	34	100%	\$ 103,398.39

TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS AÑO 2011			
PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	3	100%	\$11,930.51
GUAYAQUIL	0	0%	\$0.00
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	3	100%	\$ 11,930.51

VEHÍCULOS AÑO 2011			
PRINCIPALES PROVINCIAS	TOTAL CASOS	DISTRIBUCIÓN X PROV	TOTAL PAGADO
QUITO	5012	84%	\$5,980,638.26
GUAYAQUIL	987	16%	\$1,139,169.19
NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS	5999	100%	\$ 7,119,807.45

A continuación se presentan las quejas y reclamos que los clientes tienen del servicio que brinda la compañía en todos los momentos de verdad, desde el contacto inicial con la compañía hasta el siniestro en si antes detallado.

TIPOS DE QUEJA	2011	
	NÚMERO DE QUEJAS X TIPO	% QUEJAS X TIPO
ATENCIÓN TELEFÓNICA	4	3%
CONBRANZAS	55	37%
COMERCIAL BRÓKERS	14	9%
COMERCIAL DIRECTOS	5	3%
COMERCIAL FIANZAS	4	3%
CONTABILIDAD / CAJA	8	5%
DESPACHO	19	13%
ECUASISTENCIA	9	6%
EMISIÓN	11	7%
PAGOS	1	1%
SERVICIO AL CLIENTE	9	6%
SINIESTROS	10	7%
ATENCIÓN DE SU AGENTE DE SEGUROS	4	3%
TOTAL	149	100%

PR8, PR8.1

Protección y confidencialidad de la información

Seguros Oriente no registra incumplimiento ni reclamos en relación a la privacidad de los datos personales de los clientes. Se maneja profesionalmente aquella información, basándose en las normas establecidas en el Manual de Políticas, Código de Ética y Conducta de Seguros Oriente.

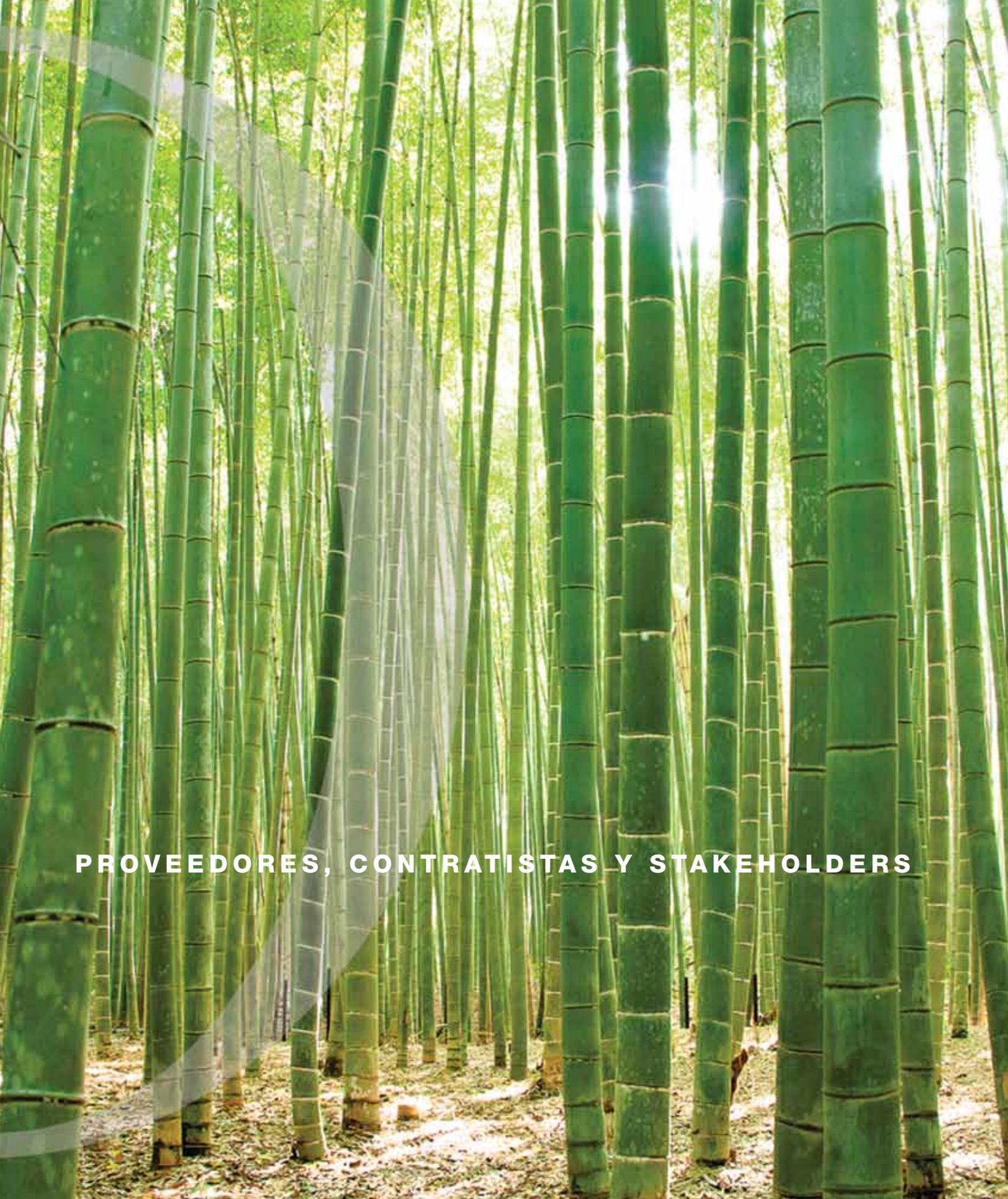
De igual manera, el manejar cualquier tipo de información de la empresa implica responsabilidad sobre sus colaboradores. Razón por la que se establece en el Código de Ética y Conducta, la Reserva y Acceso Público a la Documentación.

En la comercialización, a través de páginas web se usa seguridades tecnológicas para asegurar la confidencialidad de la información de los clientes.

Testimonio HASKEL ABRAMOWICZ Setapri

Tengo varios años trabajando con Seguros Oriente y me siento a gusto, definitivamente el Departamento de Siniestros siempre ha estado bien compenetrado con nosotros y nos manejamos de acuerdo a los parámetros que nos dice la compañía que debemos seguir para la adecuada atención y la forma como debemos dirigir al cliente en el tema del siniestro. Considero que la empresa responde de manera oportuna cuando ha existido alguna inquietud o inconformidad, por la apertura que siempre ha mantenido.





PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y STAKEHOLDERS

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

EC6.1

Responsabilidad Social Empresarial para el Sector Productivo Ecuatoriano

Seguros Oriente está comprometido en la colaboración y cooperación de su cadena productiva para elevar la Responsabilidad Social Empresarial de su sector, incluyendo a sus proveedores en campañas de información de valores, cultura y principios que la empresa promulga y práctica.

Con la finalidad de fortalecer la cadena productiva se trabaja en incentivos para los proveedores que les permitan cumplir de mejor forma con los lineamientos establecidos.

La selección de los proveedores se fundamenta en la construcción de una relación responsable y sostenible. Constituimos relaciones con base en el intercambio transparente de información, tecnología e ideas. De esta manera, como beneficio mutuo, se incrementa la productividad, reducción de costos y adaptación a las necesidades de mercado y cambios económicos de una manera más rápida, eficiente y efectiva.

Para la selección de un proveedor Seguros Oriente clasifica a sus proveedores en:

Proveedor Primario: Es aquel que está ligado directamente con el giro del negocio y es vital para el funcionamiento de la cadena de valor.

Proveedor Secundario: Es aquel que no está ligado directamente y su cambio en determinado momento no tiene un impacto en la cadena de valor.

HR2, HR2.1, HR2.2, HR2.3, HR4.6, SUP1, SUP2

CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

En septiembre de 2011 Seguros Oriente elaboró su **Manual de Calificación de Proveedores**, para garantizar la calidad del servicio de los mismos, el cumplimiento de las políticas y procedimientos y su alineación a los valores corporativos. Dicho manual busca en un futuro promover los derechos humanos y comunicar a los proveedores y contratistas su posición explícita al respecto.

Testimonio EDUARDO SENA Ecuasistencia

Somos proveedores de Seguros Oriente más de 15 años y hemos tenido una relación muy buena y respetuosa. Es una compañía que te escucha, da la oportunidad de argumentar, dialogar y sugerir, siempre hemos mantenido un canal abierto de comunicación. Yo me siento muy a gusto al trabajar con esta empresa por la buena apertura que nos brindan. Por la experiencia que tenemos y por lo que notamos es que la conducta que tiene esta organización se rige por un patrón ético y moral muy elevado.





Testimonio
RAFAEL LUGO
Lugo Abogados



Mi experiencia con Seguros Oriente es larga llevo trabajando 11 años con ustedes. Empecé ofreciéndoles el servicio de asistencia legal para sus clientes y las experiencias ha sido muy buena, fue una de las empresas pioneras en este ámbito. Siempre he visto que esta compañía ha sido responsable con su cliente, trata de ayudarle de la mejor manera, lo que me ha resultado algo sorprendente. Me he sentido cómodo trabajando, como parte del equipo por la vinculación tan cercana que tenemos; libre de proponer, sugerir, y "colarme" en algunas cosas. Cuando organicé un concurso de ensayo juvenil para promover la literatura, no tuvieron ningún reparo en darme el auspicio por dos años, sin ganar nada a cambio.

Dentro del Manual de Calificación de Proveedores se determina que la compañía aplique un procedimiento de debida diligencia en la identificación y conocimiento adecuado de todos los proveedores que mantendrán una relación comercial con la compañía, a través de la solicitud y análisis de la información y documentación suministrada por los mismos.

No se ha analizado en Seguros Oriente, hasta la fecha, a proveedores y contratistas en materia de Derechos Humanos, pero se espera incorporar como parte de los contratos que se suscriban, un cuestionario que permita entender su posición respecto al tema de Derechos Humanos.

Seguros Oriente no tiene un registro de proveedores o contratistas que incumplan temas de Derechos Humanos, pero se planifica elaborar un listado interno de todos estos contratistas, proveedores y distribuidores para evitar futuras contrataciones, a menos que comprueben su aplicación a estas normas.

Dentro del Manual de Calificación de Proveedores, de igual manera se deberá incluir un análisis del desempeño de los mismos con respecto a la discriminación, para ello se sugiere incrementar en el Cuestionario de Responsabilidad Social para proveedores preguntas de género y raza que nos ayuden a identificar su posición frente a este tema.

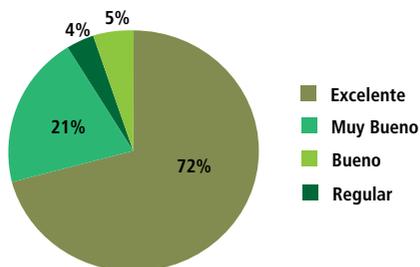
A partir del próximo período de análisis se implementará una evaluación de satisfacción a los proveedores que nos permita conocer qué aspectos se puede mejorar en la relación que mantienen con la compañía.

Medición de Calidad en los Proveedores de Servicio

Al ser los proveedores de servicio muchas veces el primer punto de contacto de los clientes, es fundamental monitorear la calidad de servicio que ellos prestan a los clientes. Uno de los principales proveedores que tiene Seguros Oriente es el que ofrece Asistencia mecánica a los clientes haya o no ocurrido siniestro.

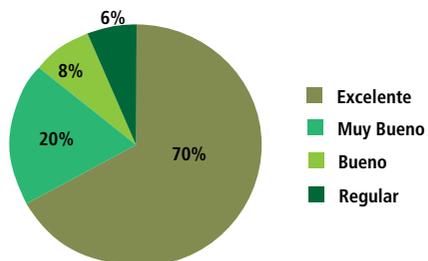
La satisfacción del servicio brindado a los clientes por este proveedor en el último semestre del año se detalla a continuación:

ATENCIÓN TELEFÓNICA



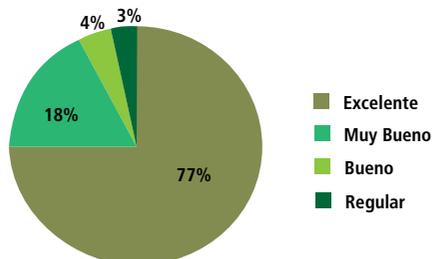
CONCEPTO	Atención Telefónica			
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular
Junio	76%	13%		
Julio	69%	22%		
Agosto	75%	12%		
Septiembre	96%	4%		
Octubre	57%	38%	5%	
Noviembre	65%	31%	3%	
Diciembre	65%	27%	3%	5%
TOTAL	72%	21%	4%	5%

PUNTUALIDAD



Puntualidad			
Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular
82%	13%		
72%	18%		
67%	16%		
94%	6%		
56%	34%	10%	
63%	28%	7%	
59%	26%	8%	6%
70%	20%	8%	6%

CALIDAD DE SERVICIO



Calidad de Servicio			
Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular
95%	5%		
72%	20%		
75%	13%		
98%	2%		
61%	34%	5%	
69%	25%	4%	
67%	26%	3%	3%
77%	18%	4%	3%

El Departamento de Calidad monitorea todos los meses estos indicadores con el objetivo de determinar planes de mejora a los problemas encontrados.



EC6

Proveedores Locales

Se define como proveedor local a aquellos que mantengan oficinas permanentes en el Ecuador y particularmente en las ciudades donde se desarrollan las operaciones significativas de Seguros Oriente.

Los principales proveedores con los que se mantiene relación son los talleres mecánicos, suministros, imprentas, compañías de servicios varios, aerolíneas, compañías de telefonía celular, entre otros y prácticamente el 100% son locales. Sin embargo, si el servicio requerido no está disponible en el país o no es conveniente su compra a nivel local, se recurre a proveedores en el extranjero. Este es el caso de nuestros principales proveedores que son los reaseguradores.

Se cuenta con una política para normar los procedimientos de compra de bienes y contratación de servicios en la compañía, estableciendo políticas y parámetros para la evaluación y selección de proveedores, mismos que se encuentran plasmados en el **Manual de Calificación de Proveedores**, y buscan garantizar los siguientes aspectos:

- Que la compañía reciba el servicio o el producto comprado de parte del proveedor en condiciones óptimas y a precios justos y competitivos.
- Que todos los proveedores locales sean evaluados y seleccionados en igualdad de condiciones y sujetos a los mismos criterios de evaluación.
- Que la compañía aplique un procedimiento de debida diligencia en la identificación y un conocimiento adecuado de todos los proveedores que mantendrán una relación comercial con la compañía, a través de la solicitud y análisis de la información y documentación suministrada por los mismos.
- Que los proveedores sean evaluados y seleccionados por las personas cuyo criterio y responsabilidades dentro de la organización puedan aportar a la mejor selección y evaluación, y que sean aquellos encargados de velar por el control presupuestario en cada área.
- Que se revalúe y controle periódicamente a aquellos proveedores que por la naturaleza de su negocio y por las necesidades de la organización, tengan un impacto significativo en la realización de nuestros productos, o sobre el resultado de la organización.

Además se evalúan los aspectos de precio, calidad, servicio, rapidez en respuesta, disponibilidad de stock, garantías, entre otros.

EN26.1

Proveedores con buena conducta ambiental

Como parte de los proyectos de Seguros Oriente para el siguiente período se espera actualizar y enriquecer el Manual de Calificación de Proveedores, con el fin de determinar aquellos proveedores que tienen una buena conducta ambiental y darles prioridad en la selección según su calificación en esta materia.

HR7.3

Proveedores y trabajo coercitivo

Seguros Oriente, dentro de la evaluación anual que realizará a sus proveedores y contratistas, analizará su posición respecto a la erradicación del trabajo coercitivo. Esta evaluación se realizará a todos los proveedores nuevos y será un punto clave de análisis para la renovación de los contratos de proveedores vigentes. En caso de que durante el año de evaluación se considere necesario analizar a algún proveedor que muestre una conducta diferente a lo establecido, se lo realizará extemporáneamente.





**Testimonio
JUAN PABLO VIERA
La Favorita**



Nosotros para gestionar nuestras líneas de negocios buscamos una empresa con la que podamos tener una relación más directa, cálida y que se alinee a los principios que el grupo La Favorita tiene, basados en eso hicimos un pequeño estudio y dentro de la industria de aseguradoras no encontramos a Seguros Oriente. Llevamos trabajando

más de 2 años y para mí ha sido una experiencia muy satisfactoria. La relación como socios estratégicos de esta compañía ha sido buena y totalmente transparente.

ET5.4, 4.15, 4.16

STAKEHOLDERS

Para Seguros Oriente sus Stakeholders son las personas, entorno y empresas que están directa o indirectamente vinculados al negocio, que tienen intereses personales y grupales comunes y que comparten los valores y la filosofía de la compañía.

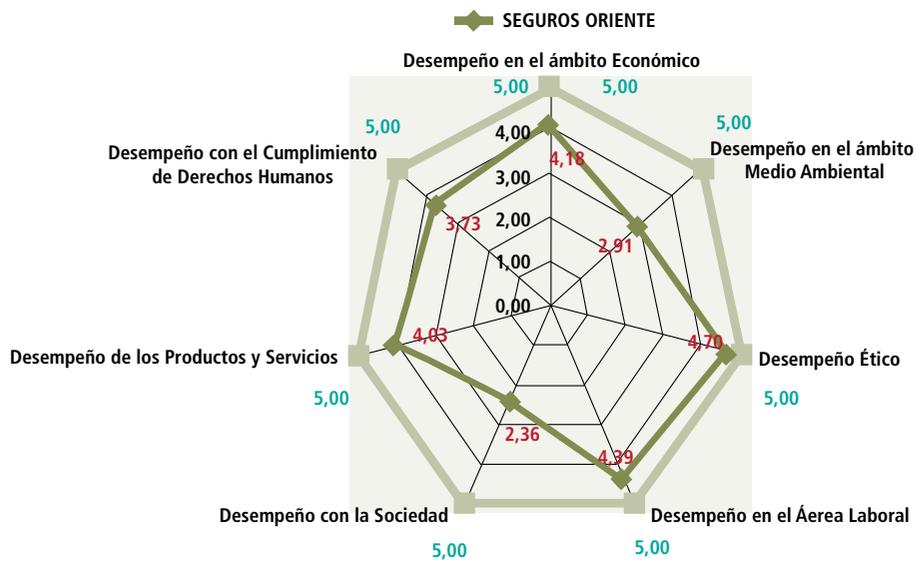
Un grupo de interés (Stakeholders) debe estar formado por personas que tengan fines en común y aporten a la estrategia de Seguros Oriente para enfrentar los diferentes problemas que se presenten, deben estar dispuestos a ayudar en la búsqueda de respuestas y soluciones efectivas en beneficio de la empresa.

Una vez identificados se los debe clasificar según su importancia. También hay que establecer objetivos y sistemas para poder medir los resultados finales de su involucramiento en beneficio de la empresa.

Percepción de los Stakeholders:

En cada una de las dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial, se ha determinado los Stakeholders más importantes para analizar la percepción que tienen sobre la RSE de Seguros Oriente, obteniendo los siguientes resultados:

Resultados Percepción Stakeholders por cada Dimensión	SEGUROS ORIENTE	NIVEL ÓPTIMO
Desempeño en el ámbito Económico	4,18	5,00
Desempeño en el ámbito Medio Ambiental	2,91	5,00
Desempeño Ético	4,70	5,00
Desempeño en el Área Laboral	4,39	5,00
Desempeño con la Sociedad	2,36	5,00
Desempeño de los Productos y Servicios	4,03	5,00
Desempeño con el Cumplimiento de Derechos Humanos	3.73	5,00



Este análisis realizado determina que principalmente los Stakeholders tienen menor conocimiento de las actividades y proyectos que Seguros Oriente realiza en los ámbitos Sociales y Medio Ambientales, por lo que se debe reforzar los canales de comunicación e involucramiento principalmente en estos campos de acción.





4.14, 4.17

Stakeholders de Seguros Oriente

GRUPOS DE INTERÉS	INTERESES Y OBJETIVOS
Accionistas, Directores e Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad - Reputación de la organización - Sostenibilidad de la empresa
Organismos del Estado y Regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de leyes y normativas - Prevención de Lavado de Activos - Aplicación Código de ética - Transparencia de información
Medio Ambiente, Comunidad, RSE, Fundaciones y ONG'S	<ul style="list-style-type: none"> - Programas Sociales y Educativos - Reducir el uso de recursos no renovables - Cumplimiento de leyes de protección del medio ambiente - Iniciativas de prevención y concienciación
Alianzas Estratégicas, Asociaciones Gremiales y Reaseguradores	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oportuna - Eficiencia en los procesos - Desarrollo y crecimiento de las Alianzas
Empleados, familiares de empleados y ex empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de Mentoring - Involucramiento en voluntariado corporativo - Clima organizacional - Plan de carrera y capacitación - Comunicación clara y oportuna - Involucramiento de las familias - Salud y Nutrición
Clientes y Agentes de Seguros	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y Servicios orientados a sus necesidades - Calidad de Servicio al Cliente - Canales de comunicación eficientes - Claridad de información
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento y capacitación en programas de RSE - Manual de Calificación de Proveedores con enfoque en RSE - Relación a largo plazo
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en actividades de RSE - Conocimiento de acciones de RSE de Seguros Oriente

ET3.1

Planes de Acción de RSE con los Stakeholders

Para crear relaciones sólidas entre Seguros Oriente y sus clientes, empleados, proveedores, accionistas y otros grupos de interés es imprescindible el divulgar y promover la ética y el concepto de Responsabilidad Social Empresarial que define a la compañía. Esto permite interpretar y resolver problemas de acuerdo a los principios comunes, así como también evaluar al personal y determinar la forma de manejar el negocio.

“Una empresa ética y socialmente responsable debe contar con mecanismos que aseguren un trato igualitario a todos sus accionistas (shareholders), grandes o pequeños, así como a los terceros interesados (grupos de interés / stakeholders)”¹

El Plan de Acción de Seguros Oriente considera entre otras las siguientes propuestas:

- Tomar en cuenta las necesidades del entorno social de la compañía en la toma de decisiones. Identificar los problemas que atraviesa y buscar soluciones.
- Crear estrategias claves y optimizar los canales de comunicación de la empresa. Definir claramente los públicos de interés y establecer procedimientos para su manejo.
- Comprometerse y ayudar a la sociedad a medir los logros alcanzados y hacerlos públicos para su conocimiento.
- Seguir principios de respeto, liderazgo participativo, solidaridad y servir con base en el código de ética.
- Incentivar al personal para que apoye las causas sociales como parte de la estrategia de negocios.
- Respetar y cuidar el medio ambiente en los procesos de operación, comercialización y actividades relacionadas con el mismo.
- Contribuir al crecimiento y bienestar social de las comunidades en las que operamos.
- Dedicar más tiempo y recursos en beneficio de las comunidades necesitadas y de las causas sociales que Seguros Oriente decide ayudar.
- Incentivar al personal, directores, socios estratégicos, y proveedores para que participen en los programas de desarrollo social.

¹ Herramienta de Integridad para Fortalecer la Competitividad de las Empresas. Cap. “Tendencias globales que crean identidad”, página 7. Consejo Coordinador Empresarial / Secretaría de la Función Pública. 2006.





ET5.1, ET5.2, ET5.3

Comunicación con los Stakeholders

Para tener una buena comunicación con las partes interesadas es importante:

- Identificar los grupos de interés.
- Clasificarlos y priorizarlos según su importancia.
- Establecer objetivos específicos para cada parte interesada.
- Establecer sistemas para medir resultados.
- Informar constantemente para generar confianza en los grupos de interés.

- Desarrollar habilidades y características internas para relacionarse con las partes interesadas.
- Establecer canales de comunicación estratégicos para cada stakeholder.

En Seguros Oriente existen algunas herramientas para lograr una comunicación regular con sus Stakeholders, sin embargo se propone implementar medios adicionales que permitan una comunicación más efectiva como:

- Informar sobre los acontecimientos importantes vía telefónica, correo electrónico e intercambio de ideas durante eventos sociales, conferencias y reuniones.
- Elaborar materiales informativos como boletines electrónicos, manuales, periódicos e informes electrónicos periódicos (semanal, mensual, trimestral) para comunicar los sucesos importantes de la empresa.
- Crear buzones electrónicos para que las partes interesadas puedan poner sus sugerencias e ideas.
- Hacer talleres profesionales para intercambiar opiniones con las partes interesadas.

- Elaborar un brochure para informar aspectos de la compañía o para presentar y difundir nuestros productos.
- Potencializar la página web de la compañía. Esta es la puerta de entrada para interactuar con nuestros grupos de interés. Este canal de comunicación refuerza el discurso institucional y nos permite interactuar con todos nuestros colaboradores.
- Crear un blog de la compañía para que los grupos de interés tengan a su disposición la información que les interesa y les permita opinar y cubrir algunas necesidades comunicativas.
- Identificar los valores éticos de Seguros Oriente para poder comunicar nuestros compromisos y reflejar la forma cómo establecemos nuestras relaciones con los interesados.

Indicadores de desempeño

Para conocer la calidad de los contenidos y la eficacia de los canales de comunicación con los Stakeholders, se deben establecer indicadores de desempeño. Esto permite alinear las herramientas de Comunicación Interna y Externa a la Estrategia de Seguros Oriente.

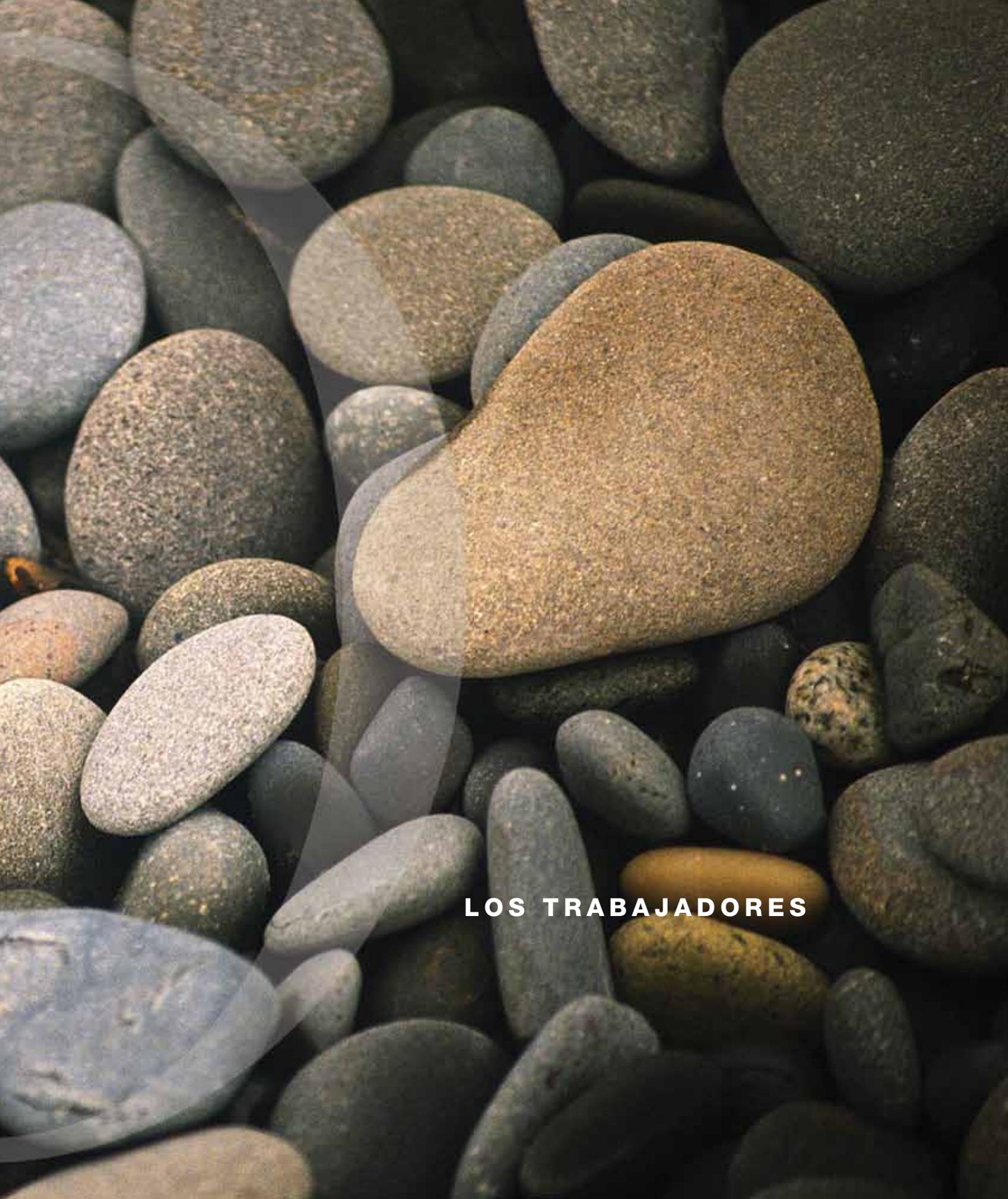
Se debe medir además, las necesidades de información en los distintos niveles de nuestra organización, la calidad y frecuencia de lo que hoy se comunica y con esto determinar aspectos de mejora.

También es importante conocer la percepción que tienen las partes relacionadas y su opinión sobre los temas que se consideren relevantes. Es importante saber si las publicaciones son leídas, qué tipo de artículos o secciones se prefieren, la efectividad de los gráficos y las fotografías, el tipo de redacción óptima. Finalmente se debe determinar con qué frecuencia emitir las publicaciones y cómo distribuirlas.

Los resultados de estos indicadores nos brindan la información necesaria para establecer un plan estratégico que sistematice la comunicación de la compañía. Nos permite optimizar los canales y establecer las pautas para que cada miembro de la organización sepa qué comunicar, a quién comunicarlo y por qué medios. Nos ayudan a detectar los errores como la falta de comunicación entre sectores, la falta de información de la actividad del sector y la falta de conocimiento de las normas nuevas.

Estos indicadores se obtendrán por medio de encuestas a todos los Stakeholders.





LOS TRABAJADORES

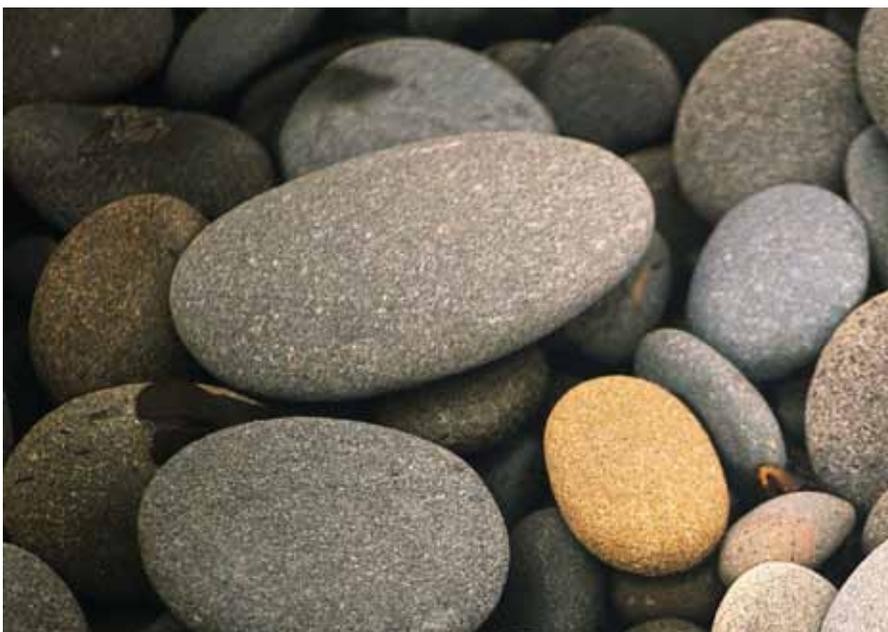
DMA LA, INT1

EL PERSONAL DE SEGUROS ORIENTE

Para Seguros Oriente, sus colaboradores son el activo más importante y su trabajo es la clave del éxito de la empresa. Este éxito se logra a través de la contribución de cada colaborador al cumplimiento de los objetivos y planes estratégicos corporativos. La cultura, los valores corporativos y el clima organizacional ejercen una influencia primordial en el logro de la excelencia.

Seguros Oriente vela permanentemente por el bienestar y progreso del personal de la compañía, por lo que adicionalmente a los procesos internos de recursos humanos, se enfoca en la formación de los colaboradores en busca de su crecimiento y superación.

De igual manera Seguros Oriente ofrece un ambiente de armonía, un buen trato, una cultura de puertas abiertas y de beneficios adicionales a los colaboradores, todo esto con el fin de fortalecer su compromiso con la empresa y la responsabilidad social empresarial.



Testimonio ESTEBAN CADENA

Trabajar en Seguros Oriente ha sido la mejor experiencia profesional en mi vida. El involucrarme desde el inicio con este proyecto, ser parte de su desarrollo y continuar con la posibilidad de crear cosas en el mismo, constituyen fuertes motivantes para mantener expectativas interesantes hacia el futuro.

En esta organización, disfrutar de logros importantes y superar momentos difíciles, han sido experiencias muy enriquecedoras para mí.

Esta compañía procura mantener un ambiente laboral positivo. No solo al plantear sus objetivos de resultados, ambiciosos y retadores. Constantemente buscamos incentivar en nuestro día a día de actitudes positivas, primero cumpliendo a cabalidad todas las obligaciones laborales vigentes y luego a través de campañas, boletines informativos, concursos, en fin.



instituto
de medicina
ocupacional



A H O S
734

N 35-46





LA1, INT7

Composición de Personal

Seguros Oriente cuenta con una gran diversidad de profesionales que aportan día a día al crecimiento de la empresa. A diciembre del 2011 contaba con 178 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera:

Nivel	No. Colaboradores	%
Alta Gerencia	4	2%
Directivos	8	4%
Jefaturas y Coordinaciones	28	16%
Asistentes y Auxiliares	132	74%
Servicios Generales	6	3%
TOTAL	178	100%

Colaboradores por Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	No. Colaboradores	%
Contrato a Plazo Fijo	110	62%
Contrato Indefinido	65	37%
Contrato de Pasantías	2	1%
Contrato Parcial	1	1%
TOTAL	178	100%

De todos los contratos que existen en Seguros Oriente a diciembre del 2011, 174 cumplen jornada completa de trabajo. Hay un contrato a tiempo parcial que corresponde al médico ocupacional que trabaja 3 horas diarias en Seguros Oriente.

Colaboradores por Región

Región	No. Colaboradores	%
Quito	104	58%
Guayaquil	40	24%
Otras provincias	34	18%
TOTAL	178	100%

Colaboradores por Género y Edad

Género	No. Colaboradores	%
Masculino	86	48%
Femenino	92	52%
Total	178	100%

Edades	No. Colaboradores	%
<30 años	86	48%
30-50 años	91	51%
>50 años	1	1%
Total	178	100%





Testimonio ESTUARDO PÉREZ



Yo voy trabajando casi 4 años en Seguros Oriente y para mí ha sido un gusto servir a la empresa, disfruto día a día trabajar en un ambiente muy acogedor. Como colaborador me gusta demostrar lo que yo puedo hacer, ser responsable y acatar todas las disposiciones que me da la compañía. Han sido años de valiosa experiencia, puesto que llevo en mi mente y corazón un gusto de seguir trabajando en esta empresa por la calidez y la eficiencia que mantienen.

LA2, LA2.2, LA5, LA5.1, INT2

Preavisos relativos a cambios significativos en la organización

Seguros Oriente se caracteriza por transparentar toda información o cambios significativos en la organización. Mensualmente se realizan comités por los altos ejecutivos de la empresa, donde se analiza todo cambio, avances de objetivos, temas estratégicos de la organización, presupuestos, temas de personal, entre otras, en donde se toman decisiones y se acuerda la información a comunicarse a toda la empresa.

Por otro lado para manejar de mejor manera la comunicación, se utiliza la comunicación en todas las áreas y departamentos a través de la comunicación verbal, formularios de respaldos, comunicaciones relevantes vía email, cartelera, intranet, buzón de sugerencias, reuniones del personal con el Gerente General, cultura de puertas abiertas y la comunicación ascendente.

Rotación de empleados a diciembre del 2011

Total colaboradores 2011	178
Total rotación 2011	58
%	33%

Detalle Rotación	No. Colaboradores	%
Masculino	30	17%
Femenino	28	16%
<30 años	32	18%
30 - 50 años	26	15%
Quito	39	22%
Guayaquil	7	4%
Otras Provincias	12	7%

LA2.1

Política de Reinserción Laboral

Seguros Oriente considera, como primera instancia, la no reinserción de personal que ha dejado de pertenecer a la compañía, en los casos de desvinculación por:

1. Renuncia voluntaria
2. Cambio de estructura interna
3. Despidos masivos
4. Despido por causas no disciplinarias

En los puntos 1, 2 y 3 se pueden considerar excepciones, es decir que se puede optar por reinsertar personal nuevamente a la nómina de la empresa en casos muy específicos, en los cuales se considera los cargos vacantes, las responsabilidades del cargo, si la vacante es considerada un "cargo de confianza" y bajo el pedido especial del jefe inmediato. Únicamente la Gerencia General puede aprobar la contratación de un ex – empleado.

Por otro lado, cuando la empresa debe desvincular colaboradores por una reestructuración interna, considera la problemática psicológica y social a la que se ven expuestos, por esta razón Seguros Oriente ofrece por cuenta propia la posibilidad de que éste participe en un proceso de asesoramiento personalizado de "Outplacement".

LA3, EC3

Programa de Beneficios al Personal "Me preocupo por ti" 2011

La empresa, preocupada por brindar a sus colaboradores beneficios adicionales, ha elaborado el Programa de Beneficios al Personal "Me preocupo por ti", en donde el personal que mantiene con la empresa contratos fijos, indefinidos y parciales puede acceder y en algunos casos involucrar a sus dependientes. Los empleados con contratos temporales tienen también un plan de beneficios, pero con menor alcance que los de contrato fijo.

Beneficios para empleados con contratos fijo, indefinido y parcial:

- Subsidio de Seguro Médico.
- Tarjeta Ilimitada de Supermaxi.
- Tarjeta de Consumo de la farmacia Fybeca.
- Afiliación opcional a los servicios de EMI (Emergencia Médica Integral) Quito y EKO-MOVIL (Guayaquil).
- Beneficio de uniformes.
- Acceso a los beneficios de la afiliación a la "Cooperativa de la Cámara de Comercio".
- Servicios Integrales de Asistencia que GENESIS brinda a sus afiliados al Fondo para Retiro Laboral.





- Acceso a préstamos con el Produbanco una vez que ha cumplido un año en la empresa.
- Día libre por el cumpleaños del colaborador.
- Flexibilidad de Horarios Estudios.
- Entrega de Tarjetas de Presentación.
- Planes de Capacitación.
- Eventos de Armonía.
- Plan Dental opcional de EQUIVIDA.
- Subsidio de Almuerzos y comedor para personal que lleve su propia alimentación.

INT3

Clima Laboral

Para Seguros Oriente es fundamental el contribuir favorablemente al Clima Laboral y mantener un alto nivel de satisfacción y compromiso por parte de los colaboradores.

Hasta el año 2009 se realizaban encuestas trimestrales de medición del ambiente laboral y de satisfacción del servicio al cliente interno, por lo que para el período de análisis de esta memoria no se tiene resultados que presentar. A partir del año 2012, se retomarán dichas encuestas y las mediciones del clima laboral.

LA4, LA4.1, HR5, HR5.1, HR5.2

Libertad de Asociación

Seguros Oriente no cuenta con contratos colectivos.

Como parte de la cultura organizacional de Seguros Oriente se ha creado procedimientos y políticas para sus colaboradores, dentro de los cuales el objetivo principal es velar por su gente.

Como empresa se caracteriza por anticiparse a sus necesidades con el diseño de beneficios adicionales a los de la ley y tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del dependiente y su familia, por esta razón se creó el plan, ya mencionado, de beneficios de la compañía "Me preocupo por ti", con el afán de proporcionar a sus colaboradores un lugar de trabajo óptimo y agradable.

Adicionalmente la empresa se caracteriza por ser íntegra y honesta, brindando a sus colaboradores una cultura de "puertas abiertas" para que puedan expresar sus necesidades.

Por otro lado, Seguros Oriente siempre se identificará por su transparencia en la información tanto en la exposición de los derechos y obligaciones de los empleados como en comunicar aspectos estratégicos relevantes de la compañía.

Por todo lo mencionado se considera que los colaboradores de Seguros Oriente no tienen la necesidad de asociarse para negociar beneficios adicionales ya que en general no existe insatisfacción por parte del personal. Sin embargo, conforme al Código de Trabajo, y de acuerdo al artículo 440, correspondiente a la Libertad de Asociación, nuestra empresa respetará la posición de nuestros colaboradores y, en el caso de crearse una asociación o sindicato, no se desestimarán a sus integrantes en procedimientos internos de la compañía y en lo relacionado a salud y seguridad.

La postura de la empresa siempre será abierta a los pronunciamientos de sus trabajadores y su fiel propósito con la creación de asociaciones o sindicatos será buscar el beneficio común de los colaboradores y de la empresa misma.

Seguros Oriente ha desarrollado un ambiente laboral de beneficios para los trabajadores y no existen actividades que puedan considerarse riesgosas o propensas a vulnerar los derechos de asociación de los trabajadores, fundamentados en principios y objetivos de desarrollo y buenas prácticas para sus asociados.



terno para poder registrar accidentes, permisos médicos, enfermedades profesionales, calamidad doméstica, permiso de maternidad y paternidad, los cuáles son factores considerados para el índice de ausentismo de la empresa. Se lleva un registro de los datos estadísticos de las principales patologías que producen ausentismo en la empresa para establecer medidas de prevención y disminuir los días de ausentismo.

En el sistema informático, se registran mensualmente los días laborales donde los colaboradores registran su asistencia. Todas las justificaciones por ausentismos son registradas para llevar un control específico de la tasa mensual. Así también contamos con procedimientos específicos y reglamentados para justificar el ausentismo por enfermedades, accidentes, calamidades domésticas, entre otras causas.

LA8, LA8.1

Educación, Prevención y Control de Riesgos del Personal

Seguros Oriente organizó actividades de promoción de la salud mediante campañas de inmunización colectiva y charlas educativas tanto para los colaboradores como para sus familias.

En el 2011 se realizaron las siguientes actividades de Promoción de la Salud:

RECEPTORES DEL PROGRAMA			
Charla/Taller	No. Colaboradores capacitados	% Colaboradores capacitados	No. Familiares capacitados
Risoterapia	178	100%	No
Vacunación	No. Colaboradores vacunados	% Colaboradores vacunados*	No. Familiares vacunados
Virus del papiloma humano	31	17%	26
Influenza	20	11%	32

*vacunación voluntaria

En 2012-2013 se realizarán campañas de vacunación contra el virus de la Influenza y Hepatitis B, y se dictarán las siguientes capacitaciones:

- Brigadistas de primeros auxilios e incendios.
- Prevención de cáncer de cuello uterino y mamaria.
- Prevención de enfermedades relacionadas con riesgos laborales.
- Programa de pausas activas para prevenir trastornos músculo-esqueléticos.

A partir del año 2012 se realizarán los exámenes médicos a todo el personal de la empresa con la apertura de la historia clínica de cada trabajador para dar continuidad a los programas de Vigilancia de la Salud.

LA8.2

Control de Riesgos de Salud Ocupacional

La naturaleza del negocio de Seguros Oriente involucra, según nuestra identificación de riesgos, de tipo ergonómico, psicosocial y mecánico. La empresa ha diseñado un plan de evaluación y control de dichos riesgos en virtud de propiciar un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros colaboradores. Adicionalmente, Seguros Oriente realiza actividades de Promoción de la Salud mediante campañas de inmunización colectiva y charlas educativas sobre patologías prevalentes en nuestro país.

LA10, LA10.1

Capacitación al Personal

Para Seguros Oriente, la capacitación constituye una de las mejores inversiones, por tal motivo se apoya a todos nuestros colaboradores permanentemente con capacitación interna y externa. En el año 2011 el personal de Seguros oriente recibió 4820.85 horas de capacitación.

Escala	Denominación Escala	No. empleados por escala	Horas de Capacitación	Número de Horas de Formación por empleado
30	VICEPRESIDENCIA	2	7.5	3.75
28	DIRECCIÓN EJECUTIVA	2	147.7	73.85
26	DIRECTOR SENIOR	6	174.1	29.02
24	DIRECTOR JUNIOR	2	23.7	11.85
22	JEFE SENIOR	11	2082.85	189.35
20	JEFE JUNIOR	4	4.4	1.10
18	COORDINADOR SENIOR	5	80.75	16.15
16	COORDINADOR JUNIOR	8	60.3	7.54
14	ASISTENTE SENIOR	6	178.1	29.68
12	ASISTENTE JUNIOR	35	1896.85	54.20
10	AUXILIAR SENIOR	63	128.15	2.03
8	AUXILIAR JUNIOR	28	24.3	0.87
6	AUXILIAR SERVICIOS	6	12.15	2.03
Total Horas Capacitación		178	4,820.85	27.08



Seguros Oriente cuenta con un sistema in

Políticas y procedimiento de capacitación:

- Seguros Oriente asume el 50% del total de costos de programas de Diplomados, Post grados y Especialización de Seguros
- Capacitación externa con consultoras y facilitadores que ofrezcan sólidos programas que mejoren los conocimientos y habilidades de los colaboradores.
- Capacitación interna a todo el personal.

Capacitación de Producto

El tener un personal capacitado es parte del valor agregado al producto, ya que los ejecutivos son asesores y aseguran al cliente durante el proceso comercial hasta el momento del siniestro.

La compañía realiza capacitaciones sobre seguros para todos los empleados de manera semestral y para empleados nuevos, apenas ingresan a la compañía, ya que es importante que conozcan el giro del negocio. Los ejecutivos son entrenados periódicamente durante el año.

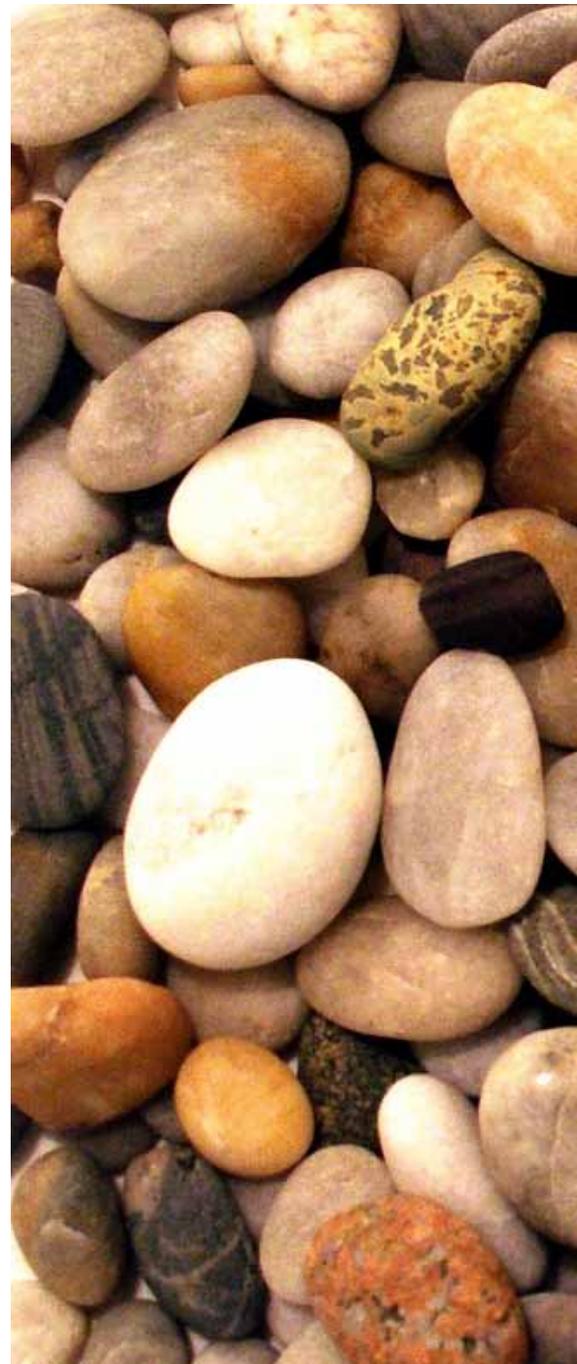
Apenas ingresa personal, se le capacita en temas relacionados al giro del negocio como: introducción al seguro, conocimiento de producto (vehículos y fianzas principalmente), lavado de activos, servicio al cliente, capacitaciones en ramos generales y técnicos, reclamos y reaseguros.

FS4

Capacitación con enfoque ambiental

Los colaboradores deben recibir, por parte de la empresa la formación adecuada en relación con el impacto ambiental asociado a su puesto de trabajo.

Por esto, Seguros Oriente está cada vez más preocupado por capacitar a sus trabajadores en temas que le significarán un beneficio económico y social importante. En este sentido, la empresa está consciente que no es suficiente con crear un producto u ofrecer un servicio de calidad y a un buen precio, sino se debe tomar en cuenta acciones ambientales sustentables a lo largo de todo su ciclo de vida.



LA11, LA11.1, ET4.1

Programas de gestión de habilidades y formación

La capacitación en Seguros Oriente es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar al personal basándose en los objetivos estratégicos de la empresa, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de competencias y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los colaboradores en sus actuales y futuros cargos para adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La metodología utilizada es la siguiente:

- 1.- Inducción y entrenamiento para el cargo que desempeñe cada colaborador.
- 2.- Capacitación y desarrollo profesional.

La Alta Dirección

Es el nivel más alto de autoridad en la toma de decisiones de la compañía, por lo tanto será la encargada de decidir el cambio y la innovación de la organización de manera oportuna, con el fin de mantener y mejorar su desempeño.

Debido a la importancia de la toma de estas decisiones es indispensable evaluar a la Alta Dirección para conocer y medir los resultados de su gestión. Esto permitirá establecer planes de mejora del estilo de dirección.

LA12, LA12.1

Evaluación de Desempeño

Así como Seguros Oriente brinda estabilidad laboral a todos sus colaboradores, es exigente en cuanto a su desempeño, por tal razón a los 90 días de ingreso, se realiza la primera evaluación a todo el personal, correspondiente al periodo de prueba, la cual es muy objetiva y estricta.

Al cumplir un año en la empresa, se realiza una segunda evaluación a todos los colaboradores, como parte de la política de valoración de cargos. En ella, se realiza el primer análisis con el que su salario se ajusta o no al 100% de su escala.

Testimonio MARÍA BELEN GARCÉS

Seguros Oriente es mi segundo hogar por su ambiente agradable, respetuoso y sus valores y principios inquebrantables. Durante mis años aquí, he apoyado el crecimiento de la compañía y simultáneamente el mío propio. En Oriente tenemos muchas oportunidades y ya depende de cada uno cosechar los beneficios tanto profesionales como personales que de los mismos se puede alcanzar. Considero que el ambiente en esta empresa es totalmente positivo ya que se da soluciones a los problemas y respuestas a las oportunidades, en vez de estancarnos en la raíz del problema, sin una visión clara para salir de ella. El ambiente laboral que procura es justamente de proactividad, de adelantarnos a lo que nos puede venir, sea este una oportunidad o una amenaza.





La política que practicamos para la contratación es que un empleado nuevo ingresa al cargo al 80% de la escala que le corresponde. Tomando en cuenta la escala más baja, esta tiene al 80% del ingreso en el límite del salario mínimo vital sectorial. Sin embargo, al cumplir un año de trabajo y cumplir con el perfil educativo y de experiencia, el empleado pasa al 90%, al 95% al 100% de la escala. Es decir por encima del salario mínimo establecido.

Para el ascenso del personal, en marzo de cada año, las jefaturas analizan dentro de su equipo, el personal que merece ser promovido. Para lo cual se evalúan los siguientes factores: Responsabilidad, Complejidad, Nivel de Supervisión, Experiencia y Educación.

Como política de la compañía, con el afán de promover al personal, se toman evaluaciones (técnicas y cognitivas), se valoran los cargos y finalmente se considera si la persona se ajusta al perfil requerido para hacer efectivo un ascenso.

Durante el año 2011 se dieron tres ascensos de nivel directivo, tres de jefatura, dos de coordinadores y once de asistencias. El 60% del personal recibió una evaluación de desempeño en ese año.

LA14, EC5, INT6

Relación entre salarios

Seguros Oriente está consciente que el principal activo de la compañía es su gente. Para eso, se han desarrollado varios planes de incentivos y estructurado un sistema de remuneración de acuerdo a los perfiles y al descriptivo funcional de cada cargo. Este está empatando con las competencias, experiencia, conocimientos y habilidades de cada uno de los colaboradores.

Seguros Oriente maneja una política salarial clara y coherente, para realizar el análisis de salarios se toma como base los siguientes parámetros:

- Estudio Deloitte de empresas del Sector Seguros.
- Cargos Comparables en el mercado.
- Mediana y Tercer cuartil de remuneración del mercado.
- Inflación (IPC).

Actualmente la empresa cuenta con 13 niveles con su respectiva escala salarial, las mismas que son:

ESCALA	DENOMINACIÓN ESCALAS
30	VICEPRESIDENCIA
28	DIRECCIÓN EJECUTIVA
26	DIRECTOR SENIOR
24	DIRECTOR JUNIOR
22	JEFE SENIOR
20	JEFE JUNIOR
18	COORDINADOR SENIOR
16	COORDINADOR JUNIOR
14	ASISTENTE SENIOR
12	ASISTENTE JUNIOR
10	AUXILIAR SENIOR
8	AUXILIAR JUNIOR
6	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES

El salario está definido según la valoración de cada cargo para ajustarlo a una escala salarial. No existe una diferencia de salarios por categoría entre hombres y mujeres, buscando guardar los principios de equidad interna y de competitividad externa. La empresa valora el puesto según 5 dimensiones: Responsabilidad, Complejidad de la tarea, Nivel de supervisión de personal, Experiencia y Educación.

Una vez por año se realiza un estudio de mercado con las compañías de seguros que sean más comparables con la realidad y tamaño del negocio. El Comité de Recursos Humanos definirá el cuartil por nivel que pagará en función del mercado. En diciembre se realiza un estudio de mercado para conocer la realidad del mercado asegurador y revisar los salarios del personal por competitividad. Es importante identificar que todas las escalas están en la Mediana y Tercer Cuartil de remuneración del mercado, dependiendo del cargo.

Todos los años, en abril, se realiza una nueva revisión de las escalas salariales tomando en cuenta factores externos como inflación, tendencias de mercado y factores internos como la realidad financiera de la compañía y se ajusta la escala salarial al nuevo valor aprobado. Esta revisión es general y se la hace con todos los empleados.

Para el sector asegurador, el IESS ha creado un Salario Mínimo Sectorial, que generalmen-

te es mayor al salario mínimo vital establecido por la ley. Cabe recalcar que nuestros colaboradores alcanzan y exceden a ganar el salario digno mensual dispuesto legalmente con el que se pretende cubrir sus necesidades básicas.

EC7

Contratación local

La matriz de Seguros Oriente está ubicada en Quito, la sucursal principal en Guayaquil y cuenta con varios puntos de venta y atención en todo el país.

Los altos directivos de la compañía, Directores, el Vicepresidente y Gerentes, son seleccionados de acuerdo a un riguroso proceso de "head hunting". Los candidatos intervienen en procesos de evaluaciones, entrevistas y referencias para llegar a llenar un cargo vacante o nuevo de la compañía. El cargo vacante está claramente definido por dos formatos que contemplan: el Perfil del Cargo y la Descripción Funcional. El candidato seleccionado debe apegarse a estas definiciones que son previamente elaboradas, revisadas y autorizadas por la alta dirección de la compañía.

Los procesos de selección de todos los cargos se los maneja en el territorio nacional y dependiendo de la ubicación de la oficina, se lo realiza regional y localmente.

EC3.1, EC3.2

PROGRAMAS DE JUBILACIÓN

Jubilación Obligatoria

La jubilación patronal es una obligación que tiene todo empleador en el Ecuador y se encuentra normada por el Código del Trabajo. Esta normativa establece que todo trabajador que ha laborado 25 años o más con el mismo empleador tiene derecho a recibir por parte la empresa una pensión en forma vitalicia y con su fallecimiento una anualidad para sus derechohabientes.

Para cubrir estas contingencias y garantizar el fiel cumplimiento de la ley, en Seguros Oriente trabajamos desde hace seis años con la empresa **Actuaría Consultores Cia. Ltda.**, cuyo informe actuarial es elaborado en base a los principios y normas actuariales según la normativa reglamentaria del Código de Trabajo.



A partir de su nueva administración, Seguros Oriente lleva 11 años en el mercado y a Diciembre del 2011, tiene 7 colaboradores con más de 10 años de antigüedad en la compañía.

Antigüedad en Seguros Oriente		
>10 años	<10 años	Total Trabajadores
4%	96%	178

Jubilación Complementaria

Dentro de los beneficios que Seguros Oriente ofrece a su personal, están los servicios de Plan de Ahorro Pensional. Se cuenta, con los servicios de AFP Génesis Administradora de Fondos, una de las empresas líderes en la administración de Fondos de Inversión de largo y corto plazo en el Ecuador. El Fondo para Retiro Laboral, es un paquete completo de Servicios Integrales de Asistencia, con el cual los colaboradores pueden solicitar al Departamento de Recursos Humanos su afiliación con el monto que desean ahorrar.

Además se ofrece los servicios de afiliación a la "Cooperativa de la Cámara de Comercio", con el cual Seguros Oriente mantiene un convenio de aporte mensual. El plan que ofrece es el de "Ahorro Futuro", con el cual gracias a un mínimo de aporte mensual se puede contar con un fondo que permita una Jubilación Digna, Cesantía Adecuada o Educación Eficiente para los seres queridos.

Para todos estos servicios que ofrece la compañía, los colaboradores aportan mensualmente de manera voluntaria mediante descuento por rol de pagos.

Programas de preparación para la jubilación.

Para involucrar a las familias de los trabajadores en el proceso de jubilación, Seguros Oriente cuenta con los siguientes planes:

- Contratar un trabajador social para realizar visitas a las familias de la persona jubilada. Esto con el fin de anticipar una forma de vida deseada, aprender conductas y valores positivos, planificar el futuro para disfrutar de esta nueva etapa, identificar nuevos deseos, necesida-

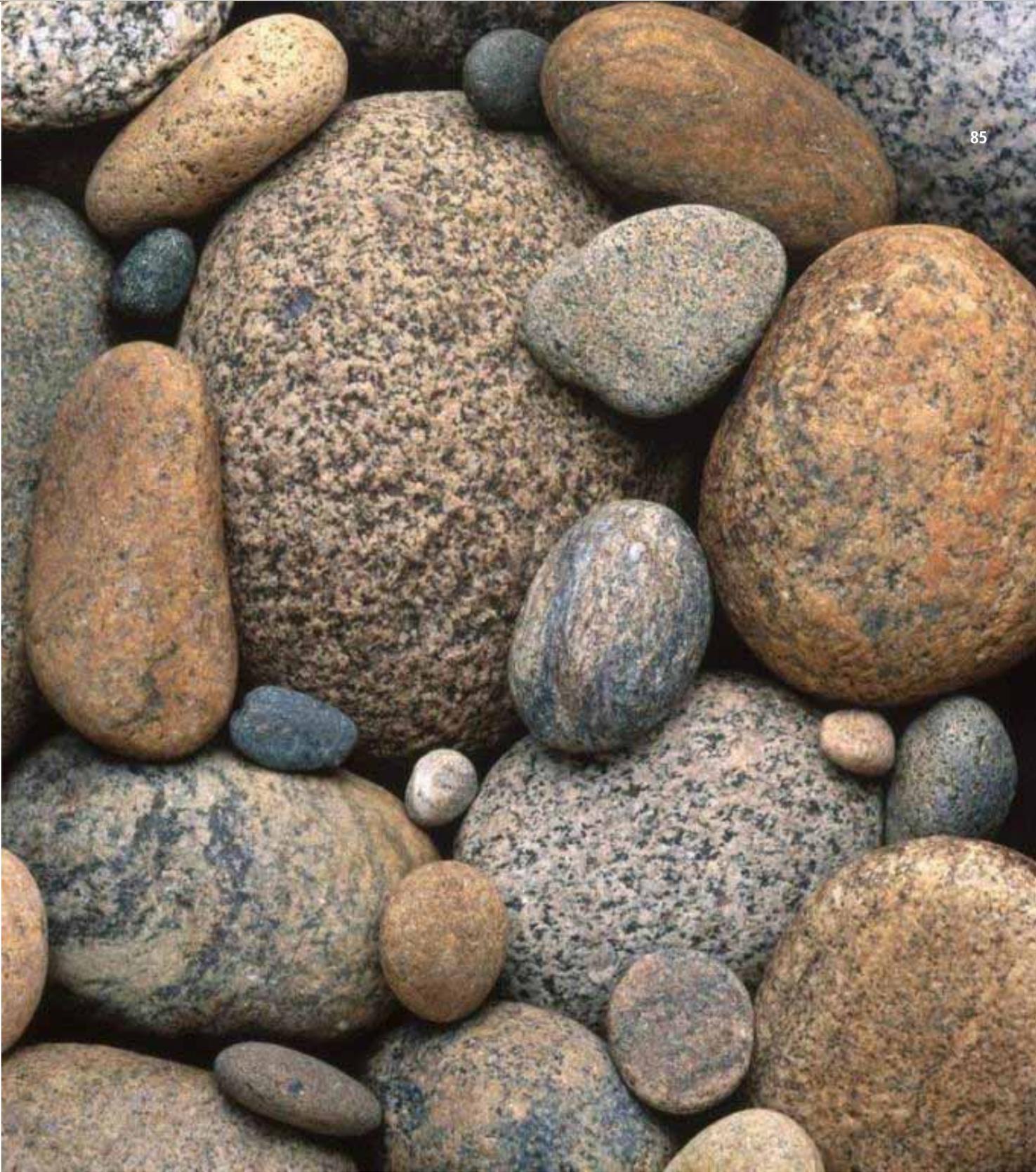
des y acciones, utilizar el tiempo de modo efectivo, constructivo y creativo, mitigar los efectos de la transición que supone la jubilación, etc.

- Planificación de charlas de concientización del proceso de jubilación para los familiares. El propósito central será el brindar apoyo, mejorar la comunicación, enseñar cómo manejar actitudes frente a la jubilación, etc.
- Elaboración de planes de desarrollo futuros para el jubilado, con esto se incentivará a realizar actividades durante su retiro. Para esto buscaremos alianzas con Fundaciones y promoveremos las microempresas.

EC3.3

Beneficios Tercera Edad

Entrar en la Tercera Edad es un momento muy especial en la vida de una persona por tal motivo Seguros Oriente participará a futuro en elaborar políticas públicas con el fin de apoyar y preparar a las personas en sus planes de jubilación, además de aplicar políticas preferenciales para atención a clientes de la tercera edad.





DERECHOS HUMANOS

DMA HR

DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son un pilar importante en el funcionamiento de Seguros Oriente, ya que deben aplicarse estrictamente a todo nivel. No se tolera ninguna clase de violación a los derechos humanos o discriminación en la empresa. Por ello, nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, afiliación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente.

Prácticas de inversión y abastecimiento

Seguros Oriente, por su objeto social, no es susceptible a la aplicación de acuerdos de inversión. Además, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, excluye a las Empresas de Servicios de la aplicación, beneficios y exenciones de los Acuerdos de Inversión.

HR3.1, HR4.2

Capacitación en materia de Derechos Humanos

Para cumplir a cabalidad con las políticas y procedimientos de Derechos Humanos en la empresa, se han brindado charlas y conferencias a todo el personal, así como también se ha difundido el Código de Ética de Seguros Oriente.

Además, la organización tiene planificado organizar capacitaciones a todos los colaboradores que abarquen, en forma didáctica, la discriminación en todas sus facetas y campos. Se plantearán casos prácticos, soluciones inmediatas y políticas preventivas; adicionalmente, se pondrá en conocimiento las últimas normas o reformas nacionales e internacionales que regulan la discriminación, así como posibles actualizaciones que se puedan realizar en cuanto a este tema dentro del Código de Ética y Conducta de la compañía.

HR4, HR4.1

Discriminación

En Seguros Oriente no se han registrado incidentes de discriminación, pero para evitar que estos se presenten por motivos de etnia, sexo, religión, opciones políticas, procedencia o extracción social existesindic un procedimiento de identificación y acción

según el cual se considerarán los siguientes aspectos:

- Identificar la actitud, acción o circunstancia menos discriminatoria.
- Informar sobre las leyes y normas, así como aquellas propias de la compañía que se podrían estar incumpliendo.
- Identificar los recursos para presentar reclamaciones y utilizarlos.
- Buscar ayuda.
- Dar a conocer los casos que se presenten en el interior de la organización para prevenir futuras discriminaciones.

HR4.3, HR4.4

Acoso sexual

Seguros Oriente identifica al acoso sexual como cualquier conducta o acción, que incluye agresión verbal o física, encaminada o relacionada con aspectos sexuales sean estos internos o externos. Por ende la organización considera que estas acciones, además de ser legalmente sancionadas, constituyen un tema de discriminación.

En caso de identificarse una situación de acoso sexual, se la tratará con absoluta confidencialidad y reserva con profesionales expertos en la materia, en busca de entregar todo la ayuda necesaria que requiera la persona afectada. Así mismo, se debe poner en conocimiento de los organismos públicos de control.



HR4.5

Personas con discapacidad

Seguros Oriente, está obligado a contratar por ley, dentro de su personal, el 4% de personas con discapacidad en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad.

A Diciembre del 2011 Seguros Oriente cuenta con 7 personas discapacitadas dentro de su nómina, las cuales representan el 4% del personal.

HR6, HR6.1, HR6.2, HR6.3

Erradicación del Trabajo Infantil

Para Seguros Oriente, el trabajo infantil es considerado como uno de los problemas más graves del mundo, por ello está en total desacuerdo con cualquiera de sus formas y lo prohíbe, directa e indirectamente,

de acuerdo al Art. 46 de la Constitución, el Art. 83 del Código de la Niñez y Adolescencia y el Art. 138 del Código de Trabajo. Bajo esta premisa tampoco trabaja con proveedores que aprueben el trabajo infantil.

En casos excepcionales, Seguros Oriente permite el trabajo temporal de adolescentes, entre 15 y 18 años, en la modalidad de prácticas, siempre y cuando sea bajo la solicitud formal de una Institución Educativa.

La compañía busca identificar las actividades que conllevan un riesgo potencial de explotación infantil y adoptar medidas para contribuir a su eliminación, por lo que dentro de las operaciones de Seguros Oriente no existen actividades que podrían relacionarse con este tipo de incidentes.

HR7, HR7.1, HR7.2, ET2.2

Trabajo Forzado

Seguros Oriente solamente emplea personas que presten su consentimiento voluntario y directo. Al suscribir el formulario de enrolamiento con Seguros Oriente, el empleado manifiesta su voluntad libre y sin vicios del consentimiento de querer trabajar.

Además, en el proceso de inducción se entrega el descriptivo de sus funciones, que determina con claridad las labores para las que ha sido contratado. Como demostra-

ción de su aprobación firma un documento de aceptación y recepción de este documento.

Seguros Oriente, además, no acepta por parte de sus proveedores ninguna clase de trabajo forzado, directo o indirecto. Por ende no existen operaciones con riesgo de generar este tipo de trabajos.

HR8, HR8.1

Personal de Seguridad

Las instalaciones de las oficinas matriz y sucursal de Seguros Oriente se encuentran ubicadas dentro de edificios, de igual manera, los puntos de venta están situados al interior de centros comerciales; razón por la cual no existe en la nómina personal de seguridad que deba ser formado en aspectos de derechos humanos.

HR9, HR9.1, HR9.2, HR9.3

Derechos Étnicos

En Seguros Oriente, no se han registrado incidentes de violaciones de derechos de los indígenas o relacionados con otras etnias. Pero se elaborará un procedimiento para difundir y educar sobre los mismos.

Dentro del Plan de Capacitación, específicamente en lo referente al Código de Ética, se profundizará en el respeto hacia otras

etnias, como uno de los principios en los que se fundamenta la compañía y que servirá de referencia sobre la conducta en el trato con los clientes internos, externos y terceros.

Permanentemente, se realizarán campañas de actualización, recordación y profundización del contenido de su Código de Ética.

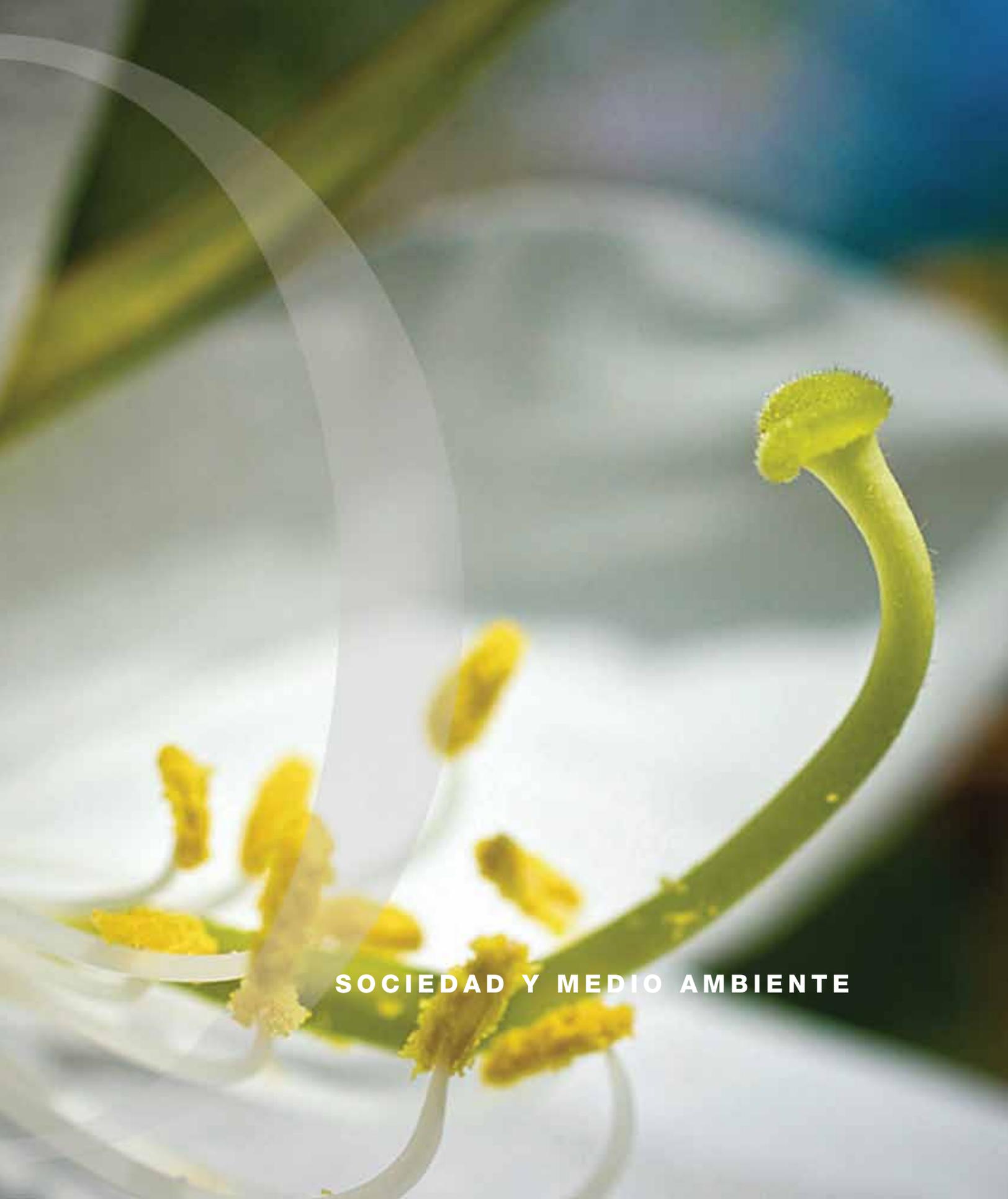
Se establecerá, además un canal de comunicación formal para dar a conocer los derechos de otras etnias a través de las capacitaciones, carteleras y mensajes de comunicación interna.

En caso de que cualquier colaborador se sienta discriminado o que sienta que se han vulnerado sus derechos, deberá comunicarse inmediatamente con el Departamento de Recursos Humanos, para su respectivo análisis y seguimiento al caso.

Seguros Oriente dará a los empleados un trato igualitario y justo, respetando los Derechos Humanos en general y particularmente los derechos de las diferentes etnias existentes.

En cuanto a los proveedores y distribuidores se procederá en la forma como lo establece el Manual de Proveedores respecto al cumplimiento de todos los Derechos Humanos y la no discriminación.





SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE

DMA SO

SEGUROS ORIENTE Y LA SOCIEDAD

Seguros Oriente es una compañía familiar que ha crecido marcada por ejemplo que los socios han dado con respecto al interés social que manejan personalmente.

Es por eso que en todas las actividades de la compañía se ve inmerso el interés de apoyar obras sociales, fundaciones, proyectos deportivos, proyectos empresariales que permitan que la distribución de la riqueza sea más coherente.

Para Seguros Oriente el éxito empresarial no está solo en el crecimiento de la compañía, sino en cómo los rendimientos de la misma puedan aportar seriamente a la sociedad.

S01, S01.1, S01.2, S01.3, S01.5

Impacto de las operaciones de Seguros Oriente en las comunidades

Seguros Oriente, a nivel nacional, tiene diversos impactos dentro del marco económico, social, cultural y medio ambiental, en las ciudades donde se encuentra operando.

Seguros Oriente, desarrolla y busca ampliar productos y actividades que se enfoquen

en cubrir las necesidades y expectativas de las comunidades en donde tiene presencia, analizando siempre los riesgos que pueda generar las relaciones con la comunidad.

El SOAT, por ejemplo, es un producto que tiene un impacto positivo en la comunidad, a través de Seguros Oriente, la comunidad tiene acceso a poder adquirir esta cobertura por el riesgo de accidentes de tránsito.

Seguros Oriente, para abrir nuevas oficinas, puntos de venta y/o servicios recopila y mide el impacto o el efecto que su operación generará dentro de la sociedad, analizando el mercado e identificando las necesidades de cada comunidad con respecto a los productos y servicios que se van a ofrecer.

Además dentro de su análisis, Seguros Oriente considera el impacto en la generación de fuentes de trabajo en las comunidades en donde busca operar.

Al tener operación en diferentes ciudades se pueden identificar varios grupos de interés que afectarán y se verán afectados por nuestra operación:

- Gobierno Central y Gobiernos Locales.
- Entidades reguladoras del sistema financiero y de seguros: Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas.

- Clientes, tanto directos como intermediarios de seguros y reaseguros.
- Proveedores de bienes y servicios tanto nacionales e internacionales (incluyendo reaseguradores).
- Empleados.
- Socios y accionistas.
- Compañías de Seguros que operan en las mismas ciudades.
- Empresas, Cooperativas y demás grupos aliados a la operación.
- Medios de comunicación locales.
- Asociaciones Gremiales de Seguros: ACOSE, FEDESEG, ANACSE, CORPO-SOAT, Cámara de Comercio y Asociación Panamericana De Fianzas APF.

Seguros Oriente participa con la comunidad en eventos deportivos, culturales y sociales a través de Fundaciones y Organizaciones que buscan este fin común; además realiza actividades internas y externas que aportan al medio ambiente, tales como campañas sobre la importancia del reciclaje e introducción de fundas ecológicas en la comunidad.

Seguros Oriente, para el año 2013, tiene previsto retomar el proyecto de la Fundación Seguros Oriente, para canalizar a través de esta, el apoyo que la empresa realiza a la sociedad y a las comunidades donde tiene presencia.



Testimonio SATURNINO MUÑOZ Fundación Caritas



Nosotros llevamos trabajando 3 o 4 años con Seguros Oriente, esta empresa nos ha ayudado con el financiamiento, a través de una aportación mensual, para todos nuestros proyectos y también con asesoramiento técnico. Fundamentalmente se ha trabajado en el tema de los niños, por ahora tenemos alrededor de 300. En la actualidad, se está apoyando a créditos de financiamiento, donde están involucradas 40 mujeres. Me siento muy conforme por toda la ayuda dada por parte de la compañía, además de que sus empleados aportan mensualmente para apadrinar niños.

FS13, FS14, FS16

Acceso a poblaciones o personas desfavorecidas

A través de alianzas con redes de distribución como la Red de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Seguros Oriente ha logrado abastecer a una amplia gama de sectores que anteriormente no tenían ningún tipo de contacto con el servicio de Seguros. Zonas rurales donde lo único que hay es campo y una sede comunal donde funciona una cooperativa, ahora tienen acceso a la compra de SOAT.

Chibuleo es una comunidad en el centro del país donde únicamente viven indígenas que trabajan en el campo y que su único medio de supervivencia es la venta de sus productos. Ellos han creado una cooperativa llamada Valles de Lirio en donde ahora pueden adquirir su SOAT.

A partir de la distribución a través de cooperativas de ahorro y crédito de productos de seguros, se ha podido masificar los servicios de seguros, llegando a aportar con salud, educación y sobre todo con la protección de sus bienes, patrimonio y los miembros de las comunidades desfavorecidas en caso de desastres naturales o pérdidas significativas.

A través del proyecto de desarrollo de Microseguros (2012-2013), Seguros Oriente busca salvaguardar en la población menos favorecida su educación, salud y vivienda, con coberturas de seguros específicos que tendrán costos mínimos que oscilan entre \$1.00 o \$2.00 mensuales.

EC6.2

Desarrollo socioeconómico de la comunidad

Seguros Oriente con el objetivo de mantener interacciones que aporten positivamente a la comunidad local, realiza varias acciones para brindar la sostenibilidad de las mismas a través de la contratación de empresas locales tales como proveedores de servicios, suministros, publicidad, talleres automotrices, etc.

Se considera importante priorizar la contratación de proveedores que tengan una buena conducta ambiental, que cumplan con todas las regulaciones en este tema, tanto como en salud y seguridad. Estos aspectos se proponen incluir dentro del Manual de Calificación de Proveedores.

Seguros Oriente S.A. cuenta con 250 proveedores, generando de esta manera empleo y aportando a una economía local estable.

EC8, EC8.1, 4.12

El compromiso de Seguros Oriente se ve reflejado en las actividades que participa, apoya, desarrolla y motiva en beneficio de la sociedad.



PROGRAMAS DE APORTE A LA COMUNIDAD

Fundación de las Américas (FUDELA):

Seguros Oriente, trabaja 6 años asegurando a los jóvenes del programa A Ganar de FUDELA, alineándose a su objetivo de *apoyar al desarrollo integral de personas en situación de riesgo, a través del diseño, aplicación y ejecución de iniciativas sostenibles en las áreas de educación, juventud, voluntariado, empresariado social, participación ciudadana y responsabilidad social.*

Testimonio

VERÓNICA ESCOBAR FUDELA

Nosotros con Seguros Oriente tenemos una relación de alrededor de 6 años, donde nos hemos dado cuenta que tenemos una visión similar que es apoyar a los jóvenes y desde que yo conozco esta compañía daba soporte a programas de este tipo sin pedir nada a cambio. Siempre han estado abiertos ayudarnos y no por conseguir una imagen, sino por el simple hecho de ayudar. En cuanto a la responsabilidad con el medio ambiente he visto que se hacen presentes con ciertas campañas, que tratan de sensibilizar a la gente sobre el tema.





Programas 2011 A Ganar de FUDELA		
ZONA	Número de jóvenes	Fecha Inicio
PICHINCHA: Pvm Maldonado	43	Agosto 8, 2011
PICHINCHA: Puerto Quito	41	Agosto 1, 2011
ESMERALDAS: San Lorenzo	41	Agosto 29, 2011
LOS RÍOS: Ventanas	54	Septiembre 12, 2011
LOS RÍOS: Zapotal	30	Septiembre 12, 2011
NAPO: Borja	40	Octubre 10, 2011
PICHINCHA: Quito	126	Noviembre, 2011
Total Jóvenes A Ganar Asegurados	375	

Fundación ADSIS:

Seguros Oriente tiene el objetivo de apoyar proyectos de desarrollo en comunidades que aportan al desarrollo económico del país.

En enero del año 2011, se concluyó la construcción del segundo piso de la Casa Comunal de Uyachul Alto. Seguros Oriente, el Barrio y la Fundación Adsis colaboraron con el aporte económico para la compra de materiales de construcción y los habitantes del barrio pusieron la mano de obra a través de mingas comunitarias para poder concluir satisfactoriamente esta obra.

La casa comunal en el barrio de Uyachul Alto brinda un espacio para que mujeres, hombres y niños reciban capacitaciones de oficios (panadería, costura, cocina) en los cuales puedan trabajar y generar una estabilidad social y económica para su comunidad.



Corporación del Aire para Quito (Corpaire) y la Unidad de Política Ambiental del Municipio de Quito:

Seguros Oriente participó y aportó a la campaña para promover y concientizar la responsabilidad social que tenemos con el medio ambiente. Se distribuyeron 40.000 fundas ecológicas mensuales (de septiembre a noviembre de 2011).



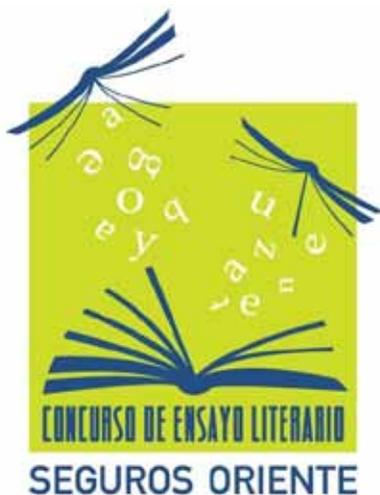
Primer Encuentro por la Paz 2011

Seguros Oriente apoya este encuentro cuyo objetivo es Alzar la Voz por un Mundo sin violencia, a través de la Música, Cultura y Deporte.

PROGRAMAS DE APOORTE A LA CULTURA

II Concurso Juvenil de Ensayo Literario Seguros Oriente:

Por Segundo año consecutivo Seguros Oriente, con el objetivo de fomentar la lectura entre los jóvenes, auspició el Concurso Juvenil de Ensayo Literario Seguros Oriente 2011, en el cual participaron jóvenes de 17 a 24 años realizando un ensayo sobre la obra "SOY EL QUE PUDE", del escritor Francisco Febres Cordero y publicada por Editorial Alfaguara, de los cuales se premió a los tres mejores trabajos.



Casa de la Música:

Seguros Oriente, con el objetivo de incentivar y estimular el ámbito cultural del país firmó un convenio de aporte a la actividad cultural que lleva a cabo la Casa de la Música.

PROGRAMAS DE APOORTE AL DEPORTE Y LA SALUD

Seguros Oriente tiene el firme propósito de apoyar a jóvenes deportistas ecuatorianos y a la comunidad en general para incentivar estilos de vida saludables y motivar las diferentes actividades deportivas en la sociedad. Dentro de los eventos y auspicios que realizó en el 2011 están:

- Vuelta Ciclística a la Costa, Sierra y Nacional
- Nike 5k Guayaquil
- Vuelta al Cráter
- Torneo de Tenis Seguros Oriente
- Auspicio jóvenes deportistas:
 1. Rafaela Darquea- Endurance
 2. Gabriela Arteta – Tennis
 3. Julio Andrés Moreno - Karting

Testimonio RAFAELA DARQUEA Auspicio

Fue un gran apoyo para poder clasificar y competir en el mundial de mayores que fue en Inglaterra, una carrera de 20 km. Considero que Seguros Oriente tiene ideas innovadoras, son muy preocupados por el trabajo que realizan, es una compañía muy humana a diferencia de otras. Se destaca mucho entre empresas de su misma industria, puesto que busca apoyar a jóvenes deportistas.





EC9

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

Como efectos adicionales del impacto económico en la sociedad, tenemos a los impactos indirectos que toman gran significado, sobre todo en países en desarrollo como el nuestro.

Seguro Social Campesino: Los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora "habitualmente" en el campo, por cuenta propia o de la comunidad, son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino. Ellos no reciben remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contratan a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

Los servicios de salud y las prestaciones del Seguro Social Campesino se financian, entre otros, con la contribución obligatoria de los seguros privados cobrando el 0.50% de la prima emitida dentro de las pólizas de seguro.

El Seguro Social Campesino debe ofrecer prestaciones de salud y maternidad a

sus afiliados y proteger al Jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad.

Seguro Obligatorio Accidentes de Tránsito (SOAT): Este es un producto que ofrece el servicio de cobertura universal por daños ocasionados en accidentes de tránsito, un fenómeno de mucha repercusión económica en el país.

Productos Escalables: Dentro de los proyectos para el 2012-2013 se tiene contemplado incurrir en la oferta de servicios escalables, para personas de medianos y bajos ingresos, controlando así la variabilidad de precios y dando la posibilidad de elegir coberturas personalizadas y ajustadas a la necesidad puntual de cada usuario.

DMA EN

MEDIO AMBIENTE

Seguros Oriente se alinea al rol que hoy en día están adoptando las empresas, en donde buscan ser socialmente responsables, estando obligadas, entre otras cosas, a preservar el medio ambiente, evitar su contaminación y todo lo que pueda deteriorarlo con la operatividad de la empresa.

No solo se trata de ser competitivos, sino de ofrecer servicios cumpliendo con estándares de calidad y a su vez teniendo en cuenta la responsabilidad de cuidar el medio ambiente. Las estrategias óptimas son adoptar continuamente nuevos enfoques en la forma de hacer negocios y gestionarlos, políticas alternativas y estrategias, que exigen tomar decisiones, coordinar acciones y dirigir actividades, todas ellas encaminadas a asegurar el futuro del medio ambiente.

Seguros Oriente se compromete garantizar la preservación del medio ambiente y evitar su contaminación. Además busca interiorizar en la cultura de la organización el concepto de responsabilidad social. Es importante que todos se identifiquen con los objetivos de la empresa y adopten la cultura de preservación, pues esto origina beneficios tanto económicos como personales con respecto a la salud y bienestar de las personas. La empresa es consciente de su responsabilidad como consumidor de recursos naturales, (electricidad, papel, útiles de oficina, combustible) por lo que desarrolla iniciativas de mejora en temas medioambientales.



EN1, EN1.1, EN1.2, EN 2

USO DE MATERIALES Y SUMINISTROS

Seguros Oriente, al ser una empresa de servicios no utiliza ningún tipo de productos en sus procesos, piezas semi acabadas, envasados, empaquetados o materiales no renovables.

A mediados del año 2010 se inició el proyecto reciclaje en la empresa. En el año 2011 se incluyó el reciclaje y reutilización a nivel nacional con algunos ítems en papelería, útiles de oficina (como toners), artículos promocionales y campañas de ahorro que se han difundido a todos los colaboradores sobre la importancia de optimizar el consumo, reutilizar y reciclar materiales.

Gracias a todas las iniciativas y campañas que se implementaron en la empresa se puede ver el ahorro tanto en papelería y útiles de oficina como consecuencia de las campañas que ha realizado el área de Marketing. En muchos de los casos se ha generado hasta un 50% de ahorro para la empresa.

Materiales utilizados, por peso o volumen

Los suministros comprados y utilizados para papelería y útiles de oficina, durante el año 2011 ascienden a **1.229.388** unidades, a un costo de **76.887,38** dólares. De estos se utilizaron **1.032.317** unidades, con un costo de **68.652,74** dólares.

Procedimiento para cuantificar los materiales utilizados

Seguros Oriente tiene un procedimiento establecido para el pedido de suministros por departamento, su posterior control y entrega. El Departamento Administrativo mantiene el registro e inventario de las cantidades solicitadas y controla los precios de cada artículo entregado, cuantificando así el total de materiales utilizados.

Procedimientos para reciclar y reutilizar

Seguros Oriente aprovecha los bienes que ya han sido utilizados pero que aún pueden ser empleados en alguna actividad secundaria. Por ejemplo al lado de cada una de las impre-



soras se coloca el papel que ha sido utilizado por una cara, pero todavía puede ser empleado por el otro lado para borradores.

Dentro de los proyectos que tiene Seguros Oriente está el establecer procedimientos para reciclar y reutilizar materiales de acuerdo al tipo de productos, como papel, plástico, computadoras y equipos electrónicos, y en el caso de los talleres que trabajan para la empresa, llantas, chatarra, metal y vidrio, además de establecer procedimientos para el consumo

adecuado de energía eléctrica y agua en la empresa.

Materiales valorizados

Seguros Oriente, a mediados del año 2010, inició el proyecto de reciclar la mayor cantidad de papel y sobres en la empresa, para lo cual y con la ayuda de las áreas que utilizan gran cantidad de papel se colocaron cajas para reutilizar y reciclar papel junto a cada impresora y copiadora.

En el 2011 se incorporó, como parte de las campañas de reciclaje y reutilización, sobres tamaño A4 y carta, de correspondencia interna a nivel nacional, que tiene diez espacios de identificación para ser utilizado en varias ocasiones antes de ser despachados, con el fin de continuar promoviendo la cultura de reciclaje.

Adicionalmente se recargan algunos tóners que de acuerdo a sus características pueden tener este proceso, generando un ahorro para la empresa del 50% en el costo del mismo.

AÑO 2011			
MATERIALES CONSUMIDOS	CANTIDAD ANUAL	CANTIDAD MENSUAL	%
Papel blanco	1,108,034	92336	95.08%
Papel reciclado	57,336	4778	4.92%
Total papel consumido	1,165,370	97114	100.00%

Sobres normales	21,200	1767	94.41%
Sobres reciclados	1,255	105	5.59%
Total sobres consumidos	22,455	1871	100.00%

Toners nuevos	109	9	63.37%
Toners reciclados	63	5	36.63%
Total toners consumidos	172	14	100.00%

EN4, EN5, EN5.1, EN5.2, EN7

CONSUMO DE ENERGÍA

Seguros Oriente no adquiere energía directa desglosada por fuentes primarias, la adquiere indirectamente y su consumo a lo largo del año 2011 se detalla a continuación:

VALORES		
MES	Promedio de Costo	Promedio de Kwh
ENERO	\$437.36	4406
FEBRERO	\$430.11	4338
ABRIL	\$398.07	4024
MAYO	\$402.76	4071
JUNIO	\$388.23	3926
JULIO	\$421.33	4256
AGOSTO	\$425.58	4065
SEPTIEMBRE	\$386.88	3912
OCTUBRE	\$434.16	4383
NOVIEMBRE	\$130.16	1327
DICIEMBRE	\$454.42	4642
TOTAL GENERAL	\$401.17	4031

En el detalle adjunto se observa que el consumo de energía en promedio es de 4.031 Kmh en el año 2011, con un costo total de \$ 4,309,515

Esta información se obtuvo de las facturas entregadas por la Empresa Eléctrica con sus respectivos registros de medición.

Al momento Seguros Oriente solo cuenta con el consumo de la energía eléctrica y de acuerdo al tipo de actividad de la empresa se consume energía a través de:

- Equipos de cómputo: computadoras, servidores, centrales telefónicas, impresoras.
- Equipos de oficina: aire acondicionado, copadoras, fax, línea blanca como refrigeradoras y microondas, cafeteras, radios, cargadores de celulares, televisiones, in-focus, etc.

Ahorro de energía

Seguros Oriente está consciente de la necesidad de implementar campañas que promuevan el ahorro de energía tanto en la empresa, como en los hogares de cada uno de los colaboradores, generando una cultura de ahorro y protegiendo de esta manera el medio ambiente.

Al tener diferentes iniciativas de ahorro y una vez que se termine con todas las campañas podemos llegar a determinar cuáles fueron las que generaron mayor impacto en ahorro para la empresa.

De la misma manera, con el objetivo de lograr reducciones en el consumo de energía, Seguros Oriente busca implementar a futuro iniciativas que permitan que sus servicios sean más eficientes en el consumo e incurrir en el uso de energías renovables.



BIODIVERSIDAD

Seguros Oriente no tiene por el momento implementadas acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, pero dentro de la estrategia de la compañía para el próximo período de medición se tiene contemplado el incursionar en campañas de reforestación y de conservación de hábitats, generando un impacto positivo en la biodiversidad.

EN18

EFFECTO INVERNADERO

Seguros Oriente no realiza actualmente una medición para conocer en qué grado se está reduciendo la emisión de gases efecto invernadero. Pero dentro de las iniciativas tenemos las siguientes:

Control de vehículos y motos de la empresa:

En vehículos, realizar el cambio de aceite cada 5.000 km. y en motos cada 2.000 km.

En vehículos, realizar el ABC de motor cada 10.000 km. y en motos cada 4.000 km. así como la revisión del resto de piezas en caso de ser necesario.

En la matriculación se realiza la revisión vehicular obligatoria y en caso de que el

vehículo o moto no aprueben la revisión se ingresan a un taller autorizado para que reciban los chequeos correspondientes.

Si no se encuentran en buenas condiciones por el tiempo de fabricación o por su uso se analiza la opción de remplazarlos, preservando así la seguridad del empleado responsable de su uso y evitando mayor contaminación en el ambiente.

Mantenimientos equipos de oficinas y equipos de computación:

Trimestral, semestral y anualmente se da mantenimiento a todos los equipos de oficina y equipos de computación a nivel nacional.

Se firma contratos de mantenimiento con los diferentes proveedores y se lleva un calendario de mantenimientos para dar el seguimiento correspondiente.

Iniciativas para reducir el efecto invernadero

Para preservar la calidad del medio ambiente se consideran algunas recomendaciones a nuestro personal y clientes que utilizan transporte propio o de la empresa para movilizarse:

- Evite circular a alta velocidad.
- Cuando se compre un vehículo o moto, se debe elegir uno que tenga alto rendimiento en millas por litro de gasolina.
- No sobrellenar el tanque de gasolina.
- No se debe cargar gasolina en días de alto contenido de ozono. Tratar de hacerlo después de que oscurezca.
- Usar un modelo de vehículo o moto que sea lo más nuevo posible, ya que los modelos nuevos son, en general, menos contaminantes.
- Utilizar un vehículo alternativo, como por ejemplo el automóvil que funcione con otro tipo de combustible.
- Coordinar el uso compartido del vehículo con amigos, familiares, vecinos entre otros.
- Conducir suavemente y evitar que el automóvil permanezca sin uso durante mucho tiempo.
- Mantener el vehículo en buen estado, poniendo especial atención en el sistema de escape, realizando los mantenimientos constantes.
- Realizar la revisión vehicular obligatoria todos los años
- Mantener y regular la presión de neumáticos para reducir el gasto de energía.
- Asegurarse de que los neumáticos tengan la presión de aire adecuada.

- Mantener en buen estado el sistema de aire acondicionado del vehículo y asegurarse de que no haya filtraciones.
- Evite utilizar parrillas, guarda choques y otros elementos que provocan resistencia en los vehículos. Esto hace que el consumo de combustible sea mayor.
- Planificar el itinerario para evitar las zonas de tránsito congestionado.
- Capacitar a chóferes respecto al mejor rendimiento del vehículo, evitando el desperdicio del combustible.
- Reduzca el uso de gasolina tanto como le sea posible, la forma y el diseño del automóvil pueden ser factores determinantes del consumo.
- Al menos un día a la semana, utilice el transporte público, bicicleta u otros medios alternativos de movilización.
- Utilizar eficientemente el servicio de transporte institucional.

Los talleres de autos que trabajan en convenio para la empresa pueden aportar al medio ambiente con el tratamiento adecuado de los residuos urbanos, baterías y acumuladores, los líquidos contaminantes del taller y aceites usados del motor, neumáticos, chatarra y vehículos usados. Por lo cual Seguros Oriente busca incentivar este aporte.

[EN26](#), [EN26.2](#), [EN27](#), [EN27.1](#), [EN27.2](#), [FS3](#), [EN30](#), [EN30.1](#), [FS11](#)

IMPACTOS AMBIENTALES

Reciclaje y donación de material:

- La empresa actualmente mantiene un convenio de reciclaje con la Fundación Reina de Quito a la cual entrega: papel, plástico, cartón, chatarra y chatarra electrónica. La Fundación retira mensualmente de la oficina todo el material para reciclaje y entrega a la empresa un informe del peso entregado en material y valorizado para contabilizar la donación recibida.
- Seguros Oriente desde el 2010 mantiene un convenio con la empresa FUI RECICLADO a la que mensualmente entrega caucho y lona de deshecho. Este material es reciclado y transformado en accesorios los cuales son luego vendidos y un porcentaje de este producto final es entregado a Seguros Oriente como parte del convenio.
- Dentro de la empresa, el Departamento de Siniestros tiene un convenio para distribuir el 100% de la chatarra de autos recuperados a una empresa que se encargará del reciclaje y

reutilización de piezas y partes bajo un procedimiento de preservar el medio ambiente.

Optimización del tamaño de los empaques

Seguros Oriente tiene creado un kit de entrega de pólizas nuevas para todos los productos que comercializa, este se considera como el empaque del producto. Actualmente se lo utiliza en pólizas nuevas y renovaciones duplicando el costo e incrementando el impacto ambiental en uso de materiales.

Se tiene como proyecto el entregar a los clientes este segundo kit y todas las comunicaciones de sus pólizas (endosos, renovaciones de pólizas y estados de cuenta o cartas de cancelación), en un empaque de funda reciclable tamaño sobre.

Mensualmente la cantidad de emisión de los documentos para los cuales aplicaría el uso de la funda es:



NACIONAL: (EMISIONES)

Renovaciones	4.384
Endoso de inclusión y exclusión	3.268
Endoso Beneficiario y Modificatorio	2.424

NACIONAL: (COBRANZAS)

Cartas de cancelación	150
-----------------------	-----

A continuación detallamos un cuadro resumen del ahorro que tendría la empresa al utilizar la funda reciclable como sugerencia.

DOCUMENTO	CANTIDAD MENSUAL	Tipo de empaque utilizado actualmente	Costo del empaque en \$ utilizado	Total en \$ consumo actual	Tipo de empaque sugerido	Costo tipo empaque en \$ sugerido	Total en \$ funda reciclable	Diferencia en \$ del precio	Ahorro
Renovaciones	4384	Carpeta Seguros Oriente	0.34	1490.56	Funda reciclable	0.0595	261	1,230	83%
Endoso de inclusión y exclusión	3268	Sobre A4	0.15	477.128	Funda reciclable	0.0595	194	283	59%
Endoso Beneficiario y Modificatorio	2424	Sobre A4	0.15	353.904	Funda reciclable	0.0595	144	210	59%
Cartas de cancelación	150	Sobre tamaño carta	0.08	12	Funda reciclable	0.0595	9	3	26%
TOTAL MENSUAL	10226			2333.592			608	1,725	74%

Además, en conjunto con los principales Brokers y Socios Estratégicos de Seguros Oriente se busca trabajar para reducir el impacto que tiene la entrega de pólizas a clientes. Muchos de estos brokers utilizan su propia papelería, por lo que se puede evitar el envío por parte de Seguros Oriente de los kits de póliza o en su defecto compartir imagen y de esta manera no duplicar el gasto en empaques. Con esta estrategia podríamos reducir el uso de más de 100 carpetas (kits de póliza) al mes.

Iniciativas de reducción del impacto ambiental:

- **Elaboración de promocionales en material reciclado:**

Conjuntamente con el área de Marketing se ha visto como iniciativa elaborar algunos promocionales como lápices, cuadernos, libretas de papel en materiales reciclables para preservar el medio ambiente.

- **Campaña fundas reciclables de tela:**

Retomar la campaña implementada en el 2010 en la que se entregó al personal y stakeholders fundas de tela ecológicas para inculcar el uso de las mismas en vez de las fundas de plástico. Se continuará con esta campaña, elaborando fundas en una variedad de estilos, colores y tamaños, basándose en la imagen de responsabilidad social empresarial.

- **Campaña interna en la empresa de YO PIENSO VERDE:**

- Funda de tela.
- Utilización de email para comunicación interna en lugar de imprimir.
- Utilización de libretas de papel reciclado.
- Fomentar la reutilización y reciclaje.

- **Basureros reciclables:**

Se lanzará en el 2012 la campaña "Recicla, reutiliza y rescata" donde en primer lugar se implementará el uso de basureros ecológicos para clasificación y reciclaje de basura. En cada piso se instalará un basurero para desechos orgánicos, inorgánicos (papel y cartón) y plásticos.

- **Reutilización de papelería de pólizas:**

Se buscará trabajar en conjunto con los brókeres, para incentivar la concienciación de reutilizar los materiales de las pólizas de Seguros Oriente, tales como: tarjetas de asistencia, condiciones generales y anexos, de las pólizas no entregadas o que el cliente ya no desee el seguro, para que nos devuelvan de manera mensual. Habrá un reconocimiento bimensual a aquellos brókeres que nos han apoyado en la reutilización de estos materiales.

Inversión en iniciativas ambientales

Dentro del presupuesto de Marketing se tienen contemplados algunos gastos para material y campañas que contribuyen al medio ambiente. En el 2011, se realizaron las siguientes actividades:

- **Campañas de reforestación deportivas:**

Seguros Oriente apoyando a diferentes eventos deportivos ha entregado una cantidad aproximada de 500 árboles de ciprés para que cada equipo participante siembre en los lugares de las competencias.

Costo por árbol

US\$ 0.50

Total del gasto

US\$ 250 por evento (aproximadamente tres al año)

Total anual:

US\$ 750

Testimonio SANTIAGO LÓPEZ Proyecto Ventura

Seguros Oriente ha apoyado a nuestros corredores por más de 4 años en varias carreras y la experiencia ha sido muy buena, hemos tenido un gran soporte en el tema de que los corredores se sientan apoyados por una marca que les va ayudar y trabaja siempre en conjunto. Creo que la compañía respeta los derechos humanos en sus actividades, ya que su forma de trabajar es apoyar a la gente que busque un estilo de vida distinto, positivo y saludable hacia la conservación de la naturaleza. Siempre hemos trabajado de la mejor manera, con una apertura total.





- **Regalos navideños:**

Se entregaron aproximadamente 1000 árboles de Bambú a clientes

Costo por Bambú	US\$ 2.00
Total del gasto por Navidad	US\$ 2,000

- **Campaña del Código de Ética para todos los empleados de la empresa**

Se entregó a cada persona *una planta de lágrima de bebé* para cuidarla. Se compraron 180 árboles que se repartieron en las sucursales de Quito y Guayaquil.

Costo de la planta	US\$ 0.50
Total del gasto	US\$ 75

- **Confección de fundas de tela:**

Como material promocional de la empresa se elaboraron 1000 fundas de tela con el logotipo de YO PIENSO VERDE y fueron entregadas tanto al personal como a clientes y brókeres.

Costo de la funda de tela	US\$ 3.00
Total del gasto	US\$ 3,000

FS9

Implementación y auditoría de políticas medioambientales y sociales

Seguros Oriente, a diciembre del 2011, no pertenece a ninguna organización en la cual tenga derecho o recomendación de voto en asuntos medio ambientales o sociales. En el próximo período de reporte, además de aplicar para ser un OS (Organizational Stakeholder) del GRI, Seguros Oriente buscará la adhesión al Pacto Global, comprometiéndose a cumplir los 10 principios de las Naciones Unidas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

La compañía está consciente de la importancia de la participación de los colaboradores y sus representantes en la formulación de las políticas ambientales de la organización, las evaluaciones ambientales iniciales, el establecimiento y la aplicación del sistema de gestión ambiental, así como de implementar auditorías ambientales por parte de los órganos de gestión ambiental. Para la revisión de estos temas, se contratará a un Auditor Externo que emitirá un informe independiente basado en el trabajo realizado por Seguros Oriente en temas de Responsabilidad Social Empresarial.



ANEXOS

ANEXO 1

DIPLOMA



INDICE
DE
CONTENIDO













ENCUESTA